

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

LE HARCÈLEMENT PSYCHOLOGIQUE AU TRAVAIL :  
OMISSION ET PERTINENCE D'UNE ANALYSE  
DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES  
DANS LA POLITIQUE QUÉBÉCOISE

MÉMOIRE  
PRÉSENTÉ  
COMME EXIGENCE PARTIELLE  
DE LA MAÎTRISE EN COMMUNICATION

PAR  
MARTINE SAUVAGEAU

MARS 2010

# UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

Service des bibliothèques

## Avertissement

La diffusion de ce mémoire se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 -Rév.01-2006). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

## REMERCIEMENTS

Je remercie chaleureusement ma directrice Johanne Saint-Charles. Grâce à ses conseils et encouragements toujours renouvelés, j'ai pu traverser les nombreux obstacles qui se sont dressés sur ma route au cours des différentes étapes de ce mémoire.

Je remercie tout aussi chaleureusement les Filles de la Sagesse du Relais Sagesse de Montréal qui en m'offrant gracieusement gîte et couvert m'ont permis de disposer de toute la discipline et la concentration nécessaires à la période critique de rédaction.

Je remercie toutes les personnes qui, en ayant le courage de dénoncer les situations de harcèlement psychologique sur leur lieu de travail, contribuent à l'assainissement des milieux de travail pour le bénéfice de tous, trop souvent à leur propre détriment.

## TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ .....	vi
LA LISTE DES TABLEAUX.....	vii
CHAPITRE I PROBLÉMATIQUE .....	1
1.1 Une loi.....	1
1.2 Une politique.....	2
1.3 Le mandat du Comité interministériel.....	3
1.4 L'analyse différenciée selon les sexes (ADS) dans la politique (Rapport 1999, Rapport 2001 et Rapport 2003).....	4
1.5 L'approche ADS dans la politique gouvernementale .....	6
1.6 Et pourtant.....	8
1.7 Bilan.....	11
1.8 Résumé.....	11
1.9 La question de recherche.....	12
1.10 Pertinence sociale.....	12
1.11 Pertinence scientifique .....	12
Chapitre II CADRE THÉORIQUE.....	14
2.1 La perspective constructiviste.....	15
2.2 Le genre.....	17
2.2.1 La division sexuelle du travail .....	20
2.3 Genre et organisation : quatre grandes perspectives théoriques .....	22
2.3.1 La perspective du genre-comme-variable (gender-as-variable)....	22
2.3.2 La perspective du point de vue féministe (feminist standpoint) ...	22
2.3.3 La perspective du féminisme post-structuraliste (post-structural feminism) .....	25
2.3.4 La perspective interprétiviste critique (critical interpretivism).....	26
2.4 Genre et langage : trois perspectives.....	27
2.4.1 La théorie du déficit .....	28

2.4.2	La perspective des deux cultures .....	29
2.4.3	Les approches interactionnistes.....	30
2.5	Pouvoir et langage : la construction de l'invisibilité du genre féminin	31
2.6	Les différentes recherches sur le harcèlement psychologique et l'ADS	37
2.7	Le harcèlement psychologique et les métaphores organisationnelles...	42
2.7.1	Paradigme fonctionnaliste.....	42
2.7.2	Paradigme radical.....	43
2.8	Sort réservé aux recherches et données issues de l'approche radicale..	45
2.9	Conclusion .....	47
Chapitre III MÉTHODOLOGIE .....		49
3.1	L'approche qualitative .....	49
3.2	Méthodologie féministe qualitative.....	50
3.3	Approche mixte.....	53
3.4	La condensation des données .....	53
3.4.1	Les mots-clés.....	54
3.4.2	Traitement stratégique des données ADS .....	56
3.5	Les étapes .....	57
Chapitre IV PRÉSENTATION DES RÉSULTATS ET ANALYSE .....		58
4.1	Description des documents .....	58
4.2	L'étude et l'analyse du contexte dans lequel le texte fut produit.....	61
4.2.1	Contexte québécois .....	62
4.2.2	Contexte mondial .....	65
4.3	L'analyse préliminaire des mots-clés.....	66
4.3.1	Occurrence des mots-clés ADS.....	66
4.3.2	Traitement des données ADS ou stratégies menant à l'invisibilité	70
4.4	L'analyse qualitative proprement dite.....	73
4.4.1	Disparition consciente ou volontaire ?.....	73
4.4.2	Un contexte favorable à l'ADS ? .....	75
4.4.3	Le harcèlement perpétué par une politique rejetant l'ADS ? .....	77

Chapitre V CONCLUSION .....	80
5.1    Quelques pistes de recherche pour le futur .....	80
5.2    Un souhait final en faveur du changement.....	81
BIBLIOGRAPHIE .....	83
APPENDICE A.....	87
APPENDICE B .....	88

## RÉSUMÉ

À l'été 1999, la ministre du Travail de l'époque, madame Diane Lemieux, donne suite à une requête du groupe *Au bas de l'échelle* en constituant un *Comité interministériel sur le harcèlement psychologique au travail*. Dans le mandat confié au Comité la ministre inclut un élément relié à la possibilité que les femmes puissent être davantage touchées par le phénomène que les hommes et demande explicitement au Comité d'analyser le phénomène « dans une perspective différenciée selon les sexes » (Rapport 2001, p.2).

Malgré cela, quand on regarde les trois Rapports produits pour et par ce Comité (Rapport 1999, Rapport 2001, Rapport 2003) et qui constituent la politique du gouvernement visant à contrer le harcèlement psychologique au travail, on constate que le Comité n'a pas tenu compte dans l'analyse du phénomène d'une approche différenciée selon les sexes. Cette absence se reflète également dans les conclusions et les recommandations de ces rapports, en particulier dans les éléments de la stratégie de prévention du phénomène.

Comment s'est effectuée la « disparition » de l'approche différenciée selon les sexes dans la politique québécoise visant à contrer le harcèlement psychologique au travail? Dans une perspective communicationnelle constructiviste, nous avons retenu l'épistémologie du « standpoint » féministe, en particulier la « théorie des groupes rendus muets » (muted group theory) de Ardener, pour analyser les trois rapports écrits menant à l'élaboration d'une politique gouvernementale pour contrer le harcèlement psychologique au travail au Québec. Les résultats nous ont indiqué que l'occultation s'est faite à travers des stratégies langagières qui opèrent la disparition en douce de l'approche de l'analyse différenciée selon les sexes (ADS) et également par un changement dans le contexte politique qui, en fin de parcours, amène le gouvernement alors en place à éliminer explicitement du mandat cette approche.

Ce que nous avons souhaité faire dans cette recherche, c'est de mettre à jour la relation implicite d'autorité qui s'inscrit par le biais du langage : nous avons souhaité mieux comprendre « l'asymétrie de pouvoir en interaction » et son processus de fabrication à travers le langage.

Mots-clés : harcèlement psychologique au travail, « standpoint » féministe, genre, ADS (analyse différenciée selon le sexe), « Muted Group Theory ».

## LA LISTE DES TABLEAUX

Tableau	Titre	Page
3.1	Grille de stratégies accentuant la visibilité	56
4.1	Occurrence des mots-clés ADS	67
4.2	<b>Rapport 1999</b> Grille de stratégies accentuant la visibilité	70
4.3	<b>Rapport 2001</b> Grille de stratégies accentuant la visibilité	70
4.4	<b>Rapport 2003</b> Grille de stratégies accentuant la visibilité	70



## Chapitre I

### Problématique

Un peu plus de 90,000 salariés québécois vivent du harcèlement psychologique au travail. Ces derniers ressentent des malaises physiques, de l'irritabilité, de l'anxiété, des états dépressifs, sont parfois incapables de travailler et subissent des pertes financières, surtout salariales (au moins 35M\$). Pour les organisations, le harcèlement psychologique contribue à la hausse des absences pour maladie (environ 650,000 jours par année pour au moins 43M\$) et des départs (au moins 35M\$ de frais d'embauche seulement), diminue la productivité des travailleurs (de 7 % seulement pour les personnes harcelées) et expose les entreprises à des poursuites. Pour la société, le harcèlement psychologique accroît la demande pour les services médicaux et hospitaliers et peut contribuer à l'augmentation des coûts en assurance-emploi et en assistance-emploi. (Rapport 2003 : 3).

C'est ainsi que nous est présentée la situation du harcèlement psychologique au Québec dans le troisième et dernier rapport du *Comité interministériel sur la prévention du harcèlement psychologique*. Le gouvernement québécois avait vu dès 1999 l'urgence d'agir pour prévenir et contrer ce phénomène dévastateur.

#### 1.1 Une loi

Le 19 décembre 2002, l'Assemblée nationale du Québec a adopté à l'unanimité la *Loi modifiant la Loi sur les normes du travail et d'autres dispositions législatives* (Loi 143) qui a introduit, à l'article 81.18 de la *Loi sur les normes du travail* (LNT) une définition du harcèlement psychologique et à l'article 81.19, un droit pour les salariés de bénéficier d'« un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique » et une obligation pour les employeurs de « prendre les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement psychologique et, lorsqu'une telle conduite est portée à sa connaissance, pour la faire cesser ». La mise en application de ces articles a débuté le 1<sup>er</sup> juin 2004.

## 1.2 Une politique

La politique du gouvernement du Québec s'est élaborée au fil de la remise des travaux effectués pour et par le *Comité interministériel sur la prévention du harcèlement psychologique*.

Trois rapports constituent les éléments de base de la politique québécoise pour contrer le harcèlement psychologique au travail. On peut les retrouver sur le site Internet du Ministère du Travail du gouvernement du Québec. Le premier rapport déposé en mai 1999, *Violence ou harcèlement psychologique au travail? Problématique*, auquel nous référerons dans ce mémoire comme le Rapport 1999, a été rédigé par madame Nicole Moreau de la Direction des études et des politiques du Ministère du Travail comme base de travail à l'intention du Comité interministériel qui allait bientôt être formé (été 1999). Il visait comme son titre l'indique à faire le point sur le phénomène en présentant les résultats de certaines études sur le sujet, en examinant le contexte dans lequel le harcèlement est appelé à se développer et en proposant quelques pistes de prévention et d'aide aux victimes.

Le deuxième rapport (Rapport 2001) est en fait le premier rapport officiel du Comité interministériel. Il est aussi rédigé par Nicole Moreau et il est déposé le 14 mai 2001. Il reprend la problématique, présente les résultats de recherches originales sur le harcèlement psychologique et propose quelques pistes d'action et recommandations.

Plus tard, en février 2003, pour aider les entreprises à « prévenir, à la source, les manifestations de harcèlement psychologique dans les milieux de travail », le Comité a remis au ministre du Travail un troisième rapport intitulé : *Une stratégie de prévention du harcèlement psychologique au travail et de soutien aux victimes* (Rapport 2003). Rédigé par de multiples auteurs, il est présenté comme une véritable politique gouvernementale de prévention du phénomène offrant un cadre de référence identifiant, entre autres, les sources du harcèlement psychologique et les interventions à privilégier.

### 1.3 Le mandat du Comité interministériel

Pour bien saisir le mandat qui a été confié au Comité interministériel, il faut remonter en 1998 alors que le groupe *Au bas de l'échelle* (groupe populaire voué à la défense des travailleuses et travailleurs non syndiqués) élabore un outil d'information et de sensibilisation ayant pour titre *Contrer le harcèlement psychologique au travail : une question de dignité* dans lequel il souligne que 35 % des dossiers ouverts par l'organisme au cours de la dernière année touchent des cas de harcèlement psychologique et que le « harcèlement ne touche pas au hasard: sur l'ensemble de ces dossiers de harcèlement, 69 % touchent des femmes, 31 % des hommes » (1998 : 6).

Reliant le phénomène à l'affaiblissement des conditions de travail (précarisation de l'emploi, coupures, chômage) dans le contexte difficile du marché du travail à cette époque, le groupe dénonce le « déséquilibre dans le rapport de force employeur/employé-e qui favorise nettement l'expression de comportements abusifs chez les employeurs » (page 11) et réclame que le gouvernement pallie à l'absence d'une loi directe qui protège les travailleuses et travailleurs dans ces situations. À la fin de la brochure, on inclut une lettre-type que chaque travailleuse-travailleur peut remplir pour réclamer au Ministre du Travail la création d'un « comité de travail ayant pour mandat d'étudier le problème du harcèlement psychologique au travail et de formuler des recommandations concrètes » (page 27).

Le 21 mai 1999, Nicole Moreau, de la Direction des études et des politiques du Ministère du Travail, déposait le Rapport 1999 mentionné ci haut qui annonce que le Ministère du Travail a décidé de donner suite à la requête du groupe *Au bas de l'échelle* à l'effet de former un comité interministériel.

À l'été 1999, au moment où la ministre du Travail de l'époque, madame Diane Lemieux, constitue le *Comité interministériel sur le harcèlement psychologique au travail*, elle inclut dans le mandat un élément relié à la possibilité que les femmes pourraient être davantage touchées par le phénomène que les hommes.

En effet, la ministre, se référant à l'étude réalisée par le groupe *Au bas de l'échelle* (1998), demandera explicitement au Comité d'analyser le phénomène « dans une perspective différenciée selon les sexes ». (Rapport 2001, p.2).

#### 1.4 L'analyse différenciée selon les sexes (ADS) dans la politique (Rapport 1999, Rapport 2001 et Rapport 2003)

D'où nous vient l'analyse différenciée selon les sexes? À quel moment et dans quelles circonstances le gouvernement québécois s'engage-t-il dans cette voie?

Sous l'impulsion du mouvement féministe, le gouvernement québécois a souscrit, depuis plus d'une trentaine d'années, au principe de l'égalité entre les femmes et les hommes, en particulier en l'inscrivant dans sa Charte des droits et libertés de la personne. Lors de la Quatrième Conférence mondiale des Nations Unies sur les femmes à Beijing en 1995, un Programme d'action fut adopté par plus de 180 États et gouvernements. Ce Programme précise que « pour assurer la jouissance des droits humains, les gouvernements et les autres intéressés devraient promouvoir des mesures concrètes et visibles afin d'intégrer la problématique hommes-femmes dans tous leurs programmes et politiques, de sorte que toute décision soit précédée d'une analyse de ses effets distincts sur l'un et l'autre sexe ». (ONU 1996, *Rapport de la Quatrième Conférence mondiale sur les femmes* : 99)

En 1997, le gouvernement québécois confie conjointement à trois instances : le Conseil exécutif, le Secrétariat du Conseil du Trésor et le Secrétariat à la condition féminine la direction d'un *Projet mobilisateur portant sur l'instauration de l'analyse différenciée selon les sexes dans les pratiques gouvernementales*. Différents ministères participent à ce projet-pilote, mais le Ministère du Travail n'y participe pas.

Dans un rapport sur cette expérimentation rédigé par Hélène Massé du Secrétariat à la condition féminine (2005), le gouvernement québécois reconnaît qu'« une intervention gouvernementale peut, en apparence, présenter les caractéristiques de la neutralité mais produire des effets inégaux en s'appliquant à des femmes et à

des hommes en raison des différenciations qui les caractérisent. Par sa capacité à discerner à l'avance les effets insoupçonnés porteurs d'inégalités entre les femmes et les hommes, l'ADS est une approche préventive » (Massé 2005 : 9).

S'inscrivant dans une perspective constructiviste, l'auteure signale que ce que sous-entend l'analyse différenciée selon les sexes, c'est la reconnaissance du fait que les expériences des femmes et des hommes sont inscrites dans des schèmes historiques encore empreints de rigidité et de biais sexistes en dépit de l'évolution observée au cours des dernières décennies. Elle rappelle que, de façon générale, il ne s'agit pas de différences mais bien de différenciations, c'est-à-dire le résultat d'un processus de construction sociale des différences.

Dans l'objectif de rapports sociaux égalitaires :

« il s'agit, pour une intervention gouvernementale projetée (une loi, une politique, un programme ou un service), d'acquérir une connaissance pertinente de la situation sur laquelle un ministère, un organisme ou le gouvernement souhaite agir, ce qui implique d'avoir recours à des données quantitatives et qualitatives incluant des données ventilées selon le sexe et bien souvent aussi à une désagrégation plus fine selon l'âge, le revenu, l'appartenance ethnique, la région ou toute autre variable significative pour l'analyse. À partir de ces connaissances, il s'agit ensuite de proposer des scénarios en fonction de l'objectif principal de l'intervention tout en intégrant évidemment les observations appropriées quant aux réalités différenciées des femmes et des hommes. Il est de première importance, dans l'examen des scénarios possibles et de leurs effets directs et indirects, d'appliquer de façon constante le principe de l'égalité, ce qui signifie notamment que les mesures privilégiées doivent...en somme, prévenir toute nouvelle forme d'inégalité entre les femmes et les hommes basée notamment sur le renforcement des rôles traditionnels entre les sexes » (2005: 9-10).

L'ADS est présentée comme une « approche de gestion » qui doit présider tous les processus décisionnels reliés à l'action du gouvernement pour une situation donnée.

### 1.5 L'approche ADS dans la politique gouvernementale

Voyons ce qu'une lecture à première vue de la politique gouvernementale québécoise pour contrer le harcèlement psychologique nous révèle sur le sort réservé à l'approche différenciée selon le sexe qui avait été souhaitée par la ministre Lemieux.

Le Rapport 1999 se penche sur des travaux ayant été réalisés à ce jour sur le sujet; on y parle également des conditions « favorables » à l'explosion du harcèlement psychologique dans un marché du travail marqué par les emplois précaires, les coupures de postes (*downsizing*) et le taux élevé de chômage. On y suggère enfin quelques pistes pour prévenir le phénomène et aider les victimes. Bien que l'auteure Nicole Moreau cite les études ou documents de sensibilisation de différentes organisations syndicales ou groupes populaires qui, à l'époque, mettaient déjà l'accent sur la plus grande présence de femmes victimes de comportements de violence psychologique (CRI-VIFF 1997, Chappel et Di Martino 1998, *SFPQ* 1995, *FTQ* 1993, *FIIQ* 1997, *Au bas de l'échelle* 1998) et qu'elle fasse état brièvement de ce fait dans ses conclusions, à prime abord aucune des mesures correctives ou préventives que l'auteure propose ne prend spécifiquement cette réalité en compte.

Malgré cela et en dépit d'autres études (Hirigoyen 2001, Lippel 2001, Dagenais et Boily, 2000) venues entre-temps corroborer le fait que les femmes sont plus susceptibles que les hommes d'être victimes de violence (et plus spécifiquement de harcèlement psychologique) au travail, force est de constater qu'à une exception près, au chapitre des facteurs de vulnérabilité à la violence au travail (Rapport 2001 :17), les rapports 2001 et 2003 du Comité ne semblent pas non plus avoir spécifiquement tenu compte, tant dans l'analyse du phénomène que dans leurs conclusions, d'une approche différenciée selon les sexes.

Ainsi les trois recommandations du Rapport 2001 : la création d'une structure permanente de concertation sur la question du harcèlement psychologique au travail, la poursuite d'actions de sensibilisation et de formation et la mise en place

progressive à partir des ressources du réseau de la santé et des services sociaux d'équipes spécialisées dans l'identification et le soutien des cas de harcèlement psychologique au travail (Rapport 2001 : 80-81), n'incluent aucune spécificité d'une approche différenciée selon les sexes.

Quant au rapport 2003, la liste des situations à l'origine des manifestations de harcèlement que l'on retrouve à la page 3 témoigne de l'omission de la réalité spécifique des travailleuses derrière ces situations :

- *«Une surcharge de travail;*
- *Un manque d'autonomie professionnelle;*
- *Des conditions de travail mal adaptées;*
- *Des styles de supervision autoritaires ou de type laisser faire;*
- *Des conflits non gérés ou mal gérés;*
- *Des communications déficientes;*
- *Du favoritisme ou du népotisme;*
- *Une culture organisationnelle non respectueuse des personnes;*
- *Un climat de compétition excessive;*
- *Une réticence à investir à long terme dans le capital humain;*
- *Une banalisation des conduites vexatoires.»*

(Rapport 2003 : 3)

Il serait important de comprendre comment le « discours » autour de l'élaboration d'une politique visant à contrer le harcèlement psychologique au travail a réussi à occulter une partie de la réalité. Que s'est-il passé pour que les membres du Comité ne tiennent pas vraiment compte dans leurs analyses ou recommandations de l'expérience réelle vécue spécifiquement par les femmes en milieu de travail en

ce qui a trait au harcèlement psychologique au travail, tel qu'il avait été explicitement demandé par la ministre Lemieux?

#### 1.6 Et pourtant...

Et pourtant, plusieurs études dont quelques-unes qui ont été portées à l'attention du Comité font ressortir une dimension de genre dans le phénomène du harcèlement psychologique au travail.

Ainsi, le Rapport 1 du Comité interministériel datant de 1999 présentait quelques conclusions d'une recherche du CRI-VIFF (*Damant, Dompierre et Jauvin, 1997*) qui s'intitule *La violence en milieu de travail*: « *Les agresseurs sont davantage des hommes que des femmes et ce, tant dans les catégories clientèle que collègue, supérieur ou étranger ; plus des trois quarts des personnes interrogées nous ont rapporté avoir été témoins ou victimes de violence exercée par des hommes* ». Le rapport 1999 mentionnait donc que la violence psychologique était largement utilisée par les hommes. (Rapport 1999 : 19)

En 2000, le Comité interministériel commande la réalisation d'une recherche dans le cadre de ses travaux : L'analyse des plaintes en harcèlement déposées dans le secteur travail, à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (Dagenais et Boily, 2000). Voici les principaux résultats de l'étude de la CDPDJ tels que mentionnés dans le Rapport 2001, aux pages 55-56 :

- La majorité des dossiers d'enquête évalués concerne des cas de harcèlement sexuel.
- Les femmes sont cinq fois plus nombreuses à déposer des plaintes à la Commission.
- Quant aux personnes mises en cause, il s'agit pour la majorité d'entre elles (59,7%) du supérieur hiérarchique; dans un autre tiers, c'est également le supérieur mais accompagné d'un ou plusieurs employés.
- La vaste majorité des plaintes, soit 80,6%, émanent du secteur des services.



On y souligne donc le fait qu'une majorité de ces plaintes proviennent de femmes. Quant aux autres conclusions, une analyse différenciée selon les sexes permettrait sans doute d'établir un lien direct ou indirect avec la situation spécifique des femmes dans les « *plaintes en harcèlement déposées dans le secteur travail* ». Pourquoi n'en tient-on pas compte dans les recommandations du Rapport 2001 ou du Rapport 2003?

De son côté, l'étude de Lippel (2001) démontrait que la violence au travail prenait des formes différentes pour les hommes et les femmes. Par exemple, dans son analyse de 152 décisions d'instances d'appel concernant des réclamations pour indemnisation dans des cas de violence physique et psychologique au Québec, l'auteure a démontré que les hommes étaient davantage sujets à être agressés physiquement tandis que les femmes faisaient davantage l'objet d'agressions psychologiques.

Conscient de l'importance d'identifier les facteurs de vulnérabilité à la violence dans son travail d'élaboration d'un programme de prévention du harcèlement psychologique en milieu de travail, le Comité interministériel s'intéresse à une étude de l'équipe de recherche RIPOST, composée de chercheurs et chercheuses du CLSC Haute-Ville et de l'Université Laval (Jauvin et al. 1999) qui, au chapitre de ces facteurs de vulnérabilité, ont différencié ceux-ci selon les femmes et les hommes. Certains de ces facteurs sont communs aux femmes et aux hommes comme le faible contrôle décisionnel du travail. Toutefois, de l'avis des auteurs, même ces facteurs communs mériteraient d'être considérés selon une perspective de genre. Ainsi, il est intéressant pour notre problématique de noter que l'exemple donné dans le rapport se rapportant à ce facteur de faible contrôle décisionnel du travail nous indique qu'à titre d'exemple, *les femmes ayant un faible niveau de contrôle décisionnel présenteraient deux fois plus de chances que les autres d'être exposées à la violence* (Rapport 2001 : 17).

Le Comité ne semble pas avoir cru bon de pousser plus loin des données de ce type dans une perspective de genre. Pourtant, en poussant plus loin l'équation:

harcèlement psychologique au travail = « faible contrôle décisionnel » en y ajoutant que la relation de subordination caractérise les profils d'emplois féminins les plus populaires (Maruani 2000 ; Vinet 2004), on obtient une perspective beaucoup plus éclairante quand vient le temps d'élaborer des stratégies de prévention.

Même chose quand le Comité mentionne qu'une des raisons déterminantes qui explique la croissance du phénomène de harcèlement est la « multiplication des nouvelles formes de travail atypique qui affaiblissent les règles du travail en augmentant la précarité d'emploi, la croissance des emplois non syndiqués dans le secteur des services, les exigences de flexibilité et de compétitivité des entreprises qui se font sur le dos d'une main-d'œuvre à laquelle on demande toujours davantage » (Rapport 2001: 62).

Or, ce «dos» est sexué. Ainsi, Alain Vinet (2004), citant une étude du gouvernement du Québec de 1998, nous rappelle qu'« entre 1976 et 1995, la croissance de l'emploi atypique au Québec fut de 135% et que l'emploi à temps partiel s'est accru de 127% (51% pour le temps partiel volontaire et 524% pour le temps partiel involontaire) » (2004 : 129-130). Il précise que cette transformation radicale de la relation salariale affecte spécifiquement et particulièrement deux sous-groupes: les femmes et les jeunes. Plus loin, citant l'étude de Baudoux 1998, il nous rappelle qu'au Québec les femmes occupent environ 70% des emplois à temps partiel et que ce n'est pas par choix (2004 : 133). Les femmes, davantage présentes dans les postes à précarité accrue, sont donc plus susceptibles de subir le harcèlement psychologique au travail.

En ne poussant pas plus loin l'équation: travail atypique = harcèlement psychologique, en n'y ajoutant pas par exemple une perspective de genre telle que: travail atypique = majorité de femmes, on voit encore une fois que le Comité s'est privé d'une vision plus exacte de la réalité du harcèlement psychologique et de la possibilité de proposer des moyens plus adéquats pour le prévenir.

### 1.7 Bilan

Il n'est donc pas étonnant que le rapport d'expertise, publié en janvier 2006 par Jean-Pierre Brun et Evelyn Kedl, qui analyse les plaintes pour harcèlement psychologique prises en compte par la Commission des Normes du Travail depuis le début de l'application de la Loi concernant les Normes du Travail (LNT, articles 81.18 et suivants), souligne que 63% des plaignants sont des femmes alors que 64% des mis en cause sont des hommes. Ce premier constat les amène à conclure que le « harcèlement psychologique au travail s'inscrit aussi dans un rapport de genre qui mérite une attention particulière sur le plan de la recherche scientifique ». (Brun, Kedl, 2006, p.8).

Nous l'avons vu : le harcèlement psychologique a des impacts négatifs sérieux sur notre société. Lorsque d'une part, on constate une surreprésentation des femmes victimes ou portant plainte pour harcèlement psychologique et que d'autre part, on constate l'ampleur des coûts personnels, organisationnels et sociaux reliés au harcèlement psychologique, ce double constat nous amène à conclure qu'une lecture déficiente du phénomène harcèlement psychologique au travail, c'est-à-dire omettant le rapport de genre, et conséquemment une absence de mesures spécifiques pour contrer ce facteur, sont susceptibles de contribuer à perpétuer ces coûts voire à les amplifier.

### 1.8 Résumé

En résumé, nous avons des personnes expertes très au fait que les femmes sont touchées de manière particulière par le phénomène du harcèlement psychologique au travail, nous avons une demande explicite de la Ministre du Travail Diane Lemieux à l'effet de privilégier une approche différenciée selon les sexes, nous avons des recherches (dont certaines citées dans les rapports du Comité interministériel) qui ne font nul doute quant à la présence du «facteur sexe» dans le harcèlement psychologique au travail et nous avons montré les conséquences de la non prise en compte de ce facteur.

Que s'est-il passé pour que la perspective différenciée selon les sexes clairement énoncée dans le mandat du Comité interministériel disparaisse totalement de l'analyse du phénomène et des recommandations en résultant ?

L'objectif du présent mémoire est de mieux comprendre le processus qui a mené à la disparition d'un élément clé, le facteur genre, dont la présence était souhaitée de manière explicite au départ, dans l'élaboration d'une politique sociale pour contrer le harcèlement psychologique au travail au Québec.

### 1.9 La question de recherche

Comment s'est effectuée la « disparition » de l'approche différenciée selon les sexes dans la politique québécoise visant à contrer le harcèlement psychologique au travail?

### 1.10 Pertinence sociale

Une meilleure compréhension de l'élaboration d'un discours social comme une politique de prévention du harcèlement psychologique au travail amenant à une lecture incomplète de la réalité du phénomène et de son contexte pourrait contribuer à mieux cibler les mesures à prendre pour corriger plus efficacement la situation.

Nous espérons humblement que la présente étude encouragera nos décideuses et décideurs à réinscrire la pertinence de l'approche différenciée selon les sexes dans le discours politique québécois visant la prévention du harcèlement psychologique au travail.

### 1.11 Pertinence scientifique

C'est à travers le langage (ou le « discours » dans le sens qu'en donne Foucault) que le système de genre se construit, que la répartition du pouvoir s'établit. La violence au travail évoque la répartition inéquitable du pouvoir selon les sexes. D'où l'intérêt à notre sens de faire avancer la recherche afin de mieux comprendre comment l'occultation de la réalité « genrée » du travail, notamment autour du

phénomène de harcèlement, dans le discours politique sur celui-ci conduit à son maintien.

Et pour souligner encore davantage la pertinence scientifique, nous citerons Laufer, Marry et Maruani (2003) qui, dans leur ouvrage *Le travail du genre* affirment que « l'introduction du genre est avant tout une manière salubre de rectifier un certain nombre d'aberrations...en oubliant les femmes, ce n'est pas seulement de l'information qu'on perd, c'est de la connaissance que l'on déforme » (2003 : 11).

## Chapitre II

### Cadre théorique

Ce deuxième chapitre présente les concepts retenus pour mieux comprendre comment s'effectue l'occultation de l'analyse différenciée selon les sexes dans l'élaboration d'une politique gouvernementale pour contrer le harcèlement psychologique au travail au Québec.

Nous présenterons d'abord la perspective générale sous laquelle s'inscrit notre recherche : la perspective constructiviste avec, sous-jacente, l'approche interprétative.

Nous exposerons ensuite l'approche de genre comme l'approche pertinente à notre objet d'étude. Nous nous situerons ensuite à travers les grandes perspectives théoriques féministes en rapport avec la recherche organisationnelle; autrement dit nous verrons comment les recherches sur le genre et l'organisation exposent les notions de pouvoir ou d'impuissance, comment s'y articule la lutte entre la féminité et la masculinité.

Nous verrons également comment le genre s'est articulé avec la théorie linguistique; autrement dit comment les recherches combinant le genre et le langage se classent dans trois différentes perspectives.

En combinant particulièrement les concepts de langage et de pouvoir, nous verrons comment certaines études ont démontré le processus d'«invisibilisation» des femmes.

Nous présenterons les différentes recherches sur le harcèlement psychologique au travail et nous verrons aussi comment, à partir d'un article de la chercheuse française Poilpot-Rocaboy (2003), les définitions du harcèlement psychologique s'inscrivent sous les différents paradigmes organisationnels proposés par Burrell et Morgan (1979). Cela nous permettra de mieux comprendre comment les choix

épistémologiques des chercheurs et chercheuses peuvent biaiser la compréhension du phénomène complexe qu'est le harcèlement psychologique et nous permettra de mieux analyser la politique québécoise.

## 2.1 La perspective constructiviste

La perspective théorique constructiviste, que Berger et Luckmann (1966) ont été parmi les premiers à proposer, s'inscrit au premier plan dans notre recherche. L'intérêt de la vision constructiviste c'est qu'elle peut rallier le structuralisme, le fonctionnalisme et la dialectique de l'évolution de la réalité humaine (Berger et Luckmann, 1966).

Selon cette perspective, l'individu est un produit de la société mais il n'est pas que déterminé; en effet, à travers l'intersubjectivité, les individus produisent aussi cette société.

La réalité sociale est un construit ou un préconstruit qui s'objective en un univers symbolique et dans un ensemble d'institutions. «L'institutionnalisation se manifeste chaque fois que des classes d'acteurs effectuent une typification réciproque d'actions habituelles. En d'autres termes, chacune de ces typifications est une institution.» (Berger et Luckmann, traduction française 2005: 78). Ces institutions supposent ensuite l'historicité et le contrôle. Ainsi, «la sexualité humaine est socialement contrôlée par son institutionnalisation dans le cours d'une histoire qui lui est spécifique» (2005: 80) comme l'a si bien démontré Foucault dans son *Histoire de la sexualité*. Lors de la transmission à d'autres générations, on invente des formules de légitimation qui sont apprises lors de la socialisation. Ce monde est donc intériorisé subjectivement et sera typifié à travers certains rôles qui seront garants de l'intégration de la réalité sociale transmise.

La réalité sociale est un processus dialectique continu entre trois moments : l'extériorisation, l'objectivation, et l'intériorisation. «Chacun d'entre eux correspond à une caractérisation essentielle du monde social. *La société est une production humaine. La société est une réalité objective. L'homme (sic) est une*

*production sociale* (en italique dans le texte). Il peut aussi être déjà évident qu'une analyse du monde social qui oublie l'un ou l'autre de ces trois moments sera déformée.» (Berger et Luckman 2005: p. 87)

Par la suite, à travers l'intersubjectivité, il y aura possibilité de construction de nouvelles propositions de sens commun. Et le cycle reprend: la réalité sociale peut être revisitée et reconstruite objectivement.

Le langage devient la courroie de transmission privilégiée dans la construction de la réalité.

Le concept de « discours » tel qu'élaboré par Michel Foucault reflète sa préoccupation autour de la façon dont les humains construisent de la connaissance à travers la pratique discursive. Se basant sur l'approche de Foucault, Tony Watson (1995) offre une définition du « discours » que nous retrouvons dans Tietze, Cohen et Musson (2003: 81):

“ A connected set of statements, concepts, terms and expressions which constitutes a way of talking or writing about a particular issue, thus framing the way people understand and respond with respect to that issue...discourses function as menus of discursive resources which various social actors draw on in different ways at different times to achieve their particular purposes...”.

Foucault part de cette idée que le discours construit la vie sociale, constituant les objets et les sujets de la connaissance aussi bien que les relations sociales. Le processus de construction de sens est donc relationnel. Pour lui, le concept de pouvoir est central aux pratiques et aux processus sociaux; l'exercice du pouvoir implique la reconnaissance et cette reconnaissance passe par le langage. Pouvoir, connaissance et langage sont donc étroitement inter reliés: une analyse du pouvoir nécessite un examen du langage, les luttes de pouvoir sont inscrites, « enactées » dans le discours. Sa vision du changement social est essentiellement discursive; pour lui le changement de pratique discursive est central au



changement social. D'où l'importance de nommer de la façon la plus juste possible la réalité vécue incluant les rapports de pouvoir sous-jacents.

Dans le sens de cette approche interprétative, les "toiles de signification" de Geertz (1973) viennent appuyer théoriquement notre recherche. « Man (sic) is an animal suspended in webs of significance he himself has spun...and culture is those webs" (1973:5). La métaphore évoque à la fois le côté actif de l'être humain dans la création de son monde et de son identité et le côté passif où il est suspendu à ce même monde et à cette identité. L'anthropologue Clifford Geertz dans son approche interprétative souligne que la réalité sociale se constitue à travers les mots, les symboles et les actions que les gens utilisent. Les mots et la signification que nous leur attribuons sont le tissu de la vie. Le langage est donc central à ces processus sociaux de partage et de négociations de sens qui constituent la vie sociale et organisationnelle. Le tout s'inscrit dans un contexte, une structure qui nous influence mais qui peut être influencée à son tour selon le pouvoir qui est associé à notre position dans cette structure.

Fort de ces apports théoriques où la réalité des différents acteurs sociaux est ainsi articulée au pouvoir et à sa mise en « discours », les chercheurs et les chercheuses ont développé depuis les années 70, à travers le concept de genre, une lecture sexuée du monde social et du monde du travail en particulier.

## 2.2 Le genre

Le genre est donc une trame de ces « toiles de signification », un système de signification qui est construit socialement et qui construit des significations à travers le langage. Le mot « genre » fait référence à la manière dont chaque société détermine l'identité, les attentes, les rôles et les rapports sociaux des femmes et des hommes. Selon les sociétés, les enfants apprendront à se comporter selon certaines normes qui ne seront pas les mêmes pour les filles et les garçons. Ces normes reflètent les inégalités de pouvoir entre les femmes et les hommes.

À l'origine, le concept exprimé par le mot anglais « gender » a désigné les différences non biologiques, c'est-à-dire formées par la culture et la société, entre les hommes et les femmes. Ce mot est aujourd'hui utilisé dans diverses acceptions relatives aux rapports hommes-femmes et recouvre de multiples définitions et orientations théoriques comme nous le rappelle Nicky Le Feuvre :

« Utilisé dans un premier temps pour souligner le caractère socialement construit des qualités et pratiques sociales assignées aux hommes et aux femmes, en opposition au sexe biologique, le terme de **gender** a ensuite été utilisé pour décrire le rapport de domination qui donne sens au processus de différenciation des pratiques sociales (**gender relations**), avant de renvoyer à un système social qui crée et légitime la bi-catégorisation sexuelle, ou même qui permet de penser les résistances à la binarité oppressive du sexe ( le **Gender Trouble** de Judith Butler en 1990, par exemple ) » (Le Feuvre 2003 : 45) .

Pour leur part, Tietze, Cohen et Musson (2003) dans leur étude *Understanding Organizations through Language* montrent la pertinence de l'approche interprétative, dont le langage est un élément clé, pour mieux comprendre les processus organisationnels. Dans un chapitre intitulé «Gender and Language», elles établissent à travers l'approche interprétative foucaldienne comment le genre est articulé au pouvoir et à sa mise en « discours » à travers les interactions langagières dans le monde des organisations. Elles nous rappellent que peu importent les perspectives théoriques par lesquelles on l'approche, le genre renvoie toujours à la construction sociale de la distribution inégale du pouvoir dans les rapports entre les sexes. Et cela est particulièrement vrai dans le monde des organisations. Par exemple, elles citent une étude (Savage et Witz, 1992) qui conclut que la bureaucratie est souvent perçue comme essentiellement masculine : rationnelle, hiérarchique et sans émotion. On se souviendra que nous avons mentionné dans notre problématique que le harcèlement est plus présent dans le secteur des services où les femmes sont en plus grand nombre et où l'organisation est de type bureaucratique. Une analyse différenciée selon les sexes nous permettrait peut-être d'établir le lien entre cette construction bureaucratique masculine incluant une dévalorisation d'une approche culturellement « autre » se traduisant possiblement par des pratiques « subtiles » de violence.

Parce qu'elle recadre le genre et le langage dans la perspective constructiviste de la connaissance de Berger et Luckmann à laquelle elle se réfère explicitement, nous adopterons pour la problématique qui nous intéresse ici, la définition du mot «genre» proposée par Crawford (1995) :

«In contrast to an essentialist stance, the social constructionist views gender as a social construct: a system of meaning that organizes interactions and governs access to power and resources. From this view, gender is not an attribute of individuals but a way of making sense of transactions. Gender exists not in persons, but in transactions; it is conceptualized as a verb, not a noun" (Crawford, 1995: 12)"

Crawford montre que lorsque le genre est regardé non comme un attribut des individus mais comme un système de fabrication de sens, les processus par lesquels les différences sont créées et le pouvoir alloué peuvent être compris en considérant comment le genre se joue à trois niveaux : sociétal, interpersonnel et individuel (1995 :13). Parlant du niveau sociétal où se situe notre domaine de recherche (une politique gouvernementale), elle souligne le fait que les hommes ont davantage de pouvoir public dans la plupart des sociétés, contrôlant de ce fait le discours public, les lois etc. Les perspectives de genre alternatives sont conséquemment rendues muettes et les idéologies de genre dominantes représentées comme neutres et objectives (Crawford 1995 : 14). Elle souligne l'importance du travail de recherche qui a commencé à se faire dans les années 90 pour mettre en lumière et comprendre le système de fabrication de sens à travers une vue constructiviste de l'interaction du genre et du langage: « conceptualizing women as a culturally muted group (Kramarae 1981) implies that researchers must make special efforts to uncover and understand their systems of meaning » (1995 : 14). Comprendre comment se fabrique le genre au niveau structurel de la société implique cette sorte de recherche qui s'applique à comprendre le mécanisme de suppression de certaines significations dans le discours public (1995 : 14).

Laufer, Marry et Maruani (2003), retraçant le parcours de la différence de sexe dans les sciences sociales du travail, nous rappellent qu'on ne peut plus s'intéresser au travail en continuant d'oublier la perspective de genre. En termes de position théorique, « le paradigme du masculin/neutre a, aujourd'hui, quelque chose d'illégitime, même s'il reste encore très répandu » (2003: 8). Selon elles, « l'introduction du genre est avant tout une manière salubre de rectifier un certain nombre d'aberrations » de la recherche dans le domaine du travail. La plupart de ces aberrations sont en fait des omissions; elles donnent entre autres exemples : « observer les difficultés de l'insertion professionnelle des jeunes sans voir que celle des filles fonctionne différemment de celle des garçons ». (2003: 11)

Une approche de genre permet de discerner comment les forces en position de domination imposent une définition de la réalité et comment les forces en position de subordination sont occultées dans ce travail de définition.

### 2.2.1 La division sexuelle du travail

Un des principaux enjeux du concept de genre (ou des «rapports sociaux de sexe» comme le disent les chercheuses françaises) est la division sexuelle du travail. D'abord utilisée par les ethnologues pour désigner une répartition « complémentaire » des tâches attribuées aux femmes et aux hommes des sociétés qu'ils étudiaient (selon une idéologie essentialiste ou « naturaliste »), cette notion a reçu une nouvelle définition par les anthropologues femmes qui y voyaient la traduction de la relation de pouvoir des hommes sur les femmes (Tabet 1998) (selon une vision où les pratiques sexuées sont des construits sociaux).

Selon le *Dictionnaire critique du féminisme* (Hirata et al. 2000), la division sexuelle du travail s'articule autour de deux principes organisateurs : le principe de séparation (la sphère productive prioritairement assignée aux hommes et la sphère reproductive, aux femmes) et le principe hiérarchique (un travail d'homme vaut plus qu'un travail de femme et la captation par les hommes des fonctions

politiques, religieuses et militaires, à forte valeur sociale ajoutée). Ce concept n'est ni rigide, ni immuable et est très riche pour analyser comment, à travers les mouvances actuelles dans le monde du travail, les rapports de domination toujours configurés dans le système patriarcal, se reproduisent sous d'autres formes.

Au niveau du travail, cela se traduit par cette énorme masse de travail effectuée gratuitement par les femmes, travail invisible qui demeure ni vu, ni reconnu. Et qui, vu dans une perspective essentialiste de « complémentarité des tâches » et en période d'instabilité économique, en vient à assigner prioritairement aux femmes le travail à temps partiel renforçant ainsi les formes les plus stéréotypées des rapports sociaux de sexe et rendant les femmes plus vulnérables au harcèlement psychologique qui, comme nous l'avons vu dans notre problématique, est lié à la précarisation de l'emploi.

Un deuxième exemple de ces nouvelles configurations de la division sexuelle du travail et de son rapport avec le harcèlement psychologique est ce que Hirata et al. (2000) nomment la *dualisation de l'emploi féminin*. Depuis le début des années 80 en France, le nombre de femmes « cadres et professionnelles intellectuelles supérieures » a plus que doublé. En même temps qu'on assiste à la précarisation et la pauvreté d'un nombre croissant de femmes, « on voit apparaître, pour la première fois dans l'histoire du capitalisme, une couche de femmes dont les intérêts directs... s'opposent frontalement aux intérêts de celles touchées par la généralisation du temps partiel, les emplois de service mal rétribués et non reconnus socialement, et plus généralement par la précarité » (2000: 43). D'où la probabilité d'un nombre croissant de femmes en position dominante mises en cause comme « harceleuses ». Ces deux exemples ajoutés à la captation par les hommes de la fonction sociale du politique, illustrent bien l'importance du concept de *division sexuelle du travail* dans l'analyse d'une politique gouvernementale pour contrer le harcèlement.

Nous nous situerons maintenant à travers les grandes perspectives théoriques féministes en rapport avec la recherche organisationnelle.

### 2.3 Genre et organisation : quatre grandes perspectives théoriques

Tietze, Cohen et Musson ont présenté dans un tableau concis (2003: 118), reproduit en appendice A p.87, les quatre grandes perspectives théoriques décrites par Alvesson et Billing (1997) sous lesquelles s'inscrivent les recherches dans le domaine du genre et des organisations. La première (le genre comme variable) est essentialiste et les trois autres se recoupent dans une perspective constructiviste.

#### 2.3.1 La perspective du genre-comme-variable (gender-as-variable)

Cette perspective ne voit pas le genre comme socialement construit mais comme une catégorie essentialiste, non distincte du sexe. Ici, on essaie de redresser les déséquilibres hommes/femmes avec des politiques d'égalité des chances et des pratiques appropriées de gestion. C'est le lieu de la littérature « femmes dans le monde de la gestion ». La critique apportée par Tietze, Cohen et Musson (2003) est que dans cette perspective les mâles et les femelles sont considérés comme des catégories essentielles, mesurables, qui peuvent être contrôlées, testées et comparées. Nous ne sommes pas dans la toile multidimensionnelle de significations. De plus, dans cette approche, le langage n'est qu'un simple reflet de la réalité.

#### 2.3.2 La perspective du point de vue féministe (feminist standpoint)

Née du questionnement de chercheuses féministes et autres chercheurs critiques sur l'épistémologie, la théorie « standpoint » affirme : « all knowledge is constructed in a specific matrix of physical location, history, culture, and interests, and these matrices change in configuration from one location to another (Harding 1998). Comme le rappelle Joey Sprague (2005), un « standpoint » n'est pas le fruit de la pensée spontanée d'une personne ou d'une catégorie de personnes. C'est plutôt une combinaison de ressources disponibles dans un contexte

spécifique à partir duquel une compréhension peut être construite. C'est quelque chose d'identifié et articulé plutôt que quelque chose d'évident.

Cela n'a rien de subjectif: « a standpoint is, rather a way of making sense of social processes and structures that can be developed from the resources available to a particular social location. The argument of standpoint epistemology is not psychological; it is social" (Sprague 2005: 67). La connaissance est située dans le temps et dans l'espace : « this locatedness gives access to the concrete world. Thus a knower has a particular vantage point with regard to the object» (Sprague 2005: 41). Cette mise en perspective permet de révéler les biais systématiques qui ont présidé à l'élaboration de la connaissance dominante.

Pour le « standpoint féministe », le concept de genre est vu comme le principe organisateur-clé de la société patriarcale. Ici, les recherches tentent de développer de nouvelles formes et pratiques organisationnelles explicitement féministes. Ainsi des découvertes intéressantes ont été faites sur les conséquences pour les femmes d'être cataloguées comme « l'autre » dans les milieux de travail (Cockburn, 1991). On parle ici des stratégies que les femmes emploient pour venir à bout de leur statut dévalorisé ou marginal (Sheppard, 1989). On donne en exemple la double contrainte qui consiste à concilier certains aspects masculins pour se fondre dans le décor tout en restant assez féminine pour ne pas créer obstruction (Green et Cassell, 1996).

Bien qu'elles apprécient le ferme rappel que cette perspective fait de la réalité de l'oppression des femmes dans le monde du travail, Tietze, Cohen et Musson (2003) rejettent la représentation en gros des femmes comme victimes passives et impuissantes devant les hommes dominants qui semble assumée dans cette perspective; le langage reflétant ici cette impuissance et cette marginalité.

Joey Sprague (2005), contredit totalement cette critique qui, selon elle, s'inscrit dans une lecture stéréotypée de la théorie du « standpoint » féministe. Comme cette critique stéréotypée du « standpoint » féministe est fort répandue, nous proposons d'inclure ici les quatre lignes directrices que l'auteure (Sprague 2005 :

162-163) propose comme guides dans l'adoption de stratégies méthodologiques pouvant être utilisées par les chercheurEs féministes du « standpoint » pour sortir du subjectivisme, pour produire de la connaissance et non de l'idéologie :

1. *Work from the Standpoint of the Disadvantaged*, c'est-à-dire rendre visible ce que le discours dominant peut cacher: le travail invisible et dévalué, les désavantages systématiques, les structures de discrimination.
2. *Ground Interpretations in Interests and Experience*, c'est-à-dire analyser les patterns, qui dans le langage, contribuent à construire le pouvoir social et l'impuissance \_ les conflits entre le discours courant et la compréhension que les gens peuvent avoir de leurs propres intérêts et de leur expérience.
3. *Maintain a Strategically Diverse Discourse*, c'est-à-dire prendre au sérieux les voix marginalisées...contrer les filtres hégémoniques dans le discours académique pour que les chercheurs et chercheuses restent critiques de la construction de pouvoir dans leur classification des voix marginalisées. Un élément-clé ici étant l'usage de la collaboration.
4. *Create Knowledge That Empowers the Disadvantaged*, c'est-à-dire réaliser que le champ de recherche peut révéler des mécanismes par lesquels l'inégalité sociale est créée dans le quotidien des gens. Rendre explicites ces mécanismes est le précurseur nécessaire à leur démantèlement.

L'épistémologie du « standpoint » augmente le caractère saillant de questions concernant la manière dont le pouvoir interagit avec l'autorité dans le but d'influencer qui peut être un créateur légitime de connaissance et quelle sorte de connaissance est créée : « feminist social science researchers who find standpoint epistemology persuasive have been centrally concerned with how to respond to the distortions created by power imbalances due to gender, race/ethnicity, class, and nation » (Sprague 2005 :53) .

Ainsi, Nancy Hartsock (1985), chercheure en sciences politiques, a utilisé l'approche « standpoint » pour décrire les contrastes dans les différentes sortes de connaissances accessibles selon le point de vue adopté par différents chercheurs dans leur conceptualisation du pouvoir. À titre d'exemple: selon un standpoint



capitaliste, « power is a thing, a commodity that a person has more or less of, something that can be exchanged, taken, or given away ». Selon le point de vue marxiste, le pouvoir est compris « as a relationship of domination, in which one party, by virtue of its control over wealth is able to take advantage of or extract compliance from, that is, has “power over” the other”.

Mais il y a une troisième vision construite du pouvoir qui émerge en prenant le point de vue des femmes: partant de la division sexuelle du travail qui, dans notre culture, attribue aux femmes la responsabilité du travail domestique, Hartsock dit : « Beginning from the position of those who do the work of nurturing makes it possible to develop a notion of power as capacity or potentiel, as in the word *empower* ... power as « power to ». Que cette capacité soit dévalorisée et rendue invisible dans un système patriarcal et par quel processus cette invisibilité s'effectue fait aussi partie des lectures de la réalité facilitées par l'épistémologie du « standpoint » féministe.

### 2.3.3 La perspective du féminisme post-structuraliste (post-structural feminism)

Dans cette perspective, les catégories mâle/femelle cessent d'être rigides. L'accent est plutôt mis sur le rôle crucial du langage comme élément structurant de la réalité. Le genre est une variable ambiguë, changeante, jamais neutre et surtout rhétoriquement construite (Tietze, Cohen et Musson 2003 : 115).

Cette perspective rejoint la définition du genre de Mary Crawford (1995) que nous avons adoptée plus haut : « genre » n'est pas un nom mais un verbe, un processus. On ne peut gérer le genre à travers des politiques. Les recherches s'intéressent plutôt à faire la lumière sur la construction du genre (*gendering of organizations*) dans les organisations qui s'effectue à travers l'outil central du langage qui constitue, reproduit et transforme les réalités sociales et ce, dans des contextes particuliers.

### 2.3.4 La perspective interprétiviste critique (critical interpretivism)

Cette quatrième catégorie reprend les caractéristiques du féminisme post-structuraliste : le langage joue un rôle-clé mais il n'est pas tout. Le genre est socialement construit mais à l'intérieur de configurations particulières de relations de pouvoir. Tout en restant réalistes quant au degré de changement que la recherche peut amener, les chercheurEs de cette catégorie visent à être utiles dans des communautés à l'extérieur du champ académique. Les chercheurEs tentent de représenter à la fois les voix dominantes et subordonnées afin d'illustrer le dynamisme aussi bien que la durabilité des relations de genre.

Citant Alvesson et Billing (1997), Tietze, Cohen et Musson (2003) donnent l'exemple du mot « masculinité » qui n'a pas de sens simple et absolu :

« This does not mean that the term is unable to describe a social phenomenon or stimulate thoughts about social reality, extrinsic to language, but it is important to recall the hidden and suppressed meanings that give the notion a relative and arbitrary meaning ».

Ici, le sens de la masculinité ou de la féminité est instable et dépend davantage du contexte.

Dans cette perspective théorique, le langage joue donc un rôle important dans la représentation du masculin /féminin et leurs relations changeantes dépendamment des contextes sociaux, culturels et politiques où elles se construisent.

On voit bien ici que la question du genre associée au langage et à l'organisation est complexe; même la définition du terme « genre » est évolutive et changeante. Malgré tout, cette catégorisation des perspectives théoriques nous est fort utile pour mieux « créer du sens » dans le domaine de la communication organisationnelle quoique selon les auteures (Tietze, Cohen et Musson 2003: 117) elles-mêmes, ces perspectives se recoupent fréquemment, en particulier les trois dernières catégories.

En lien avec notre question de recherche qui veut comprendre comment s'élabore la construction de l'invisibilité de la réalité des femmes, nous choisissons l'épistémologie du « standpoint » féministe :

- Parce qu'elle augmente le caractère saillant de questions concernant la manière dont le pouvoir interagit avec l'autorité dans le but d'influencer qui est un créateur légitime de connaissance et quelle sorte de connaissance est créée.
- Parce que dans les questions reliées au monde du travail, elle tient compte de la division sexuelle du travail dans notre culture.
- Parce qu'elle revalorise une définition du pouvoir (power to/ empowerment) qui tient compte de l'apport spécifique des femmes dans la culture.
- Parce que son analyse nous permet de voir que cette capacité est dévalorisée et rendue invisible dans un système patriarcal.
- Parce que le processus par lequel cette invisibilité s'effectue fait aussi partie des lectures de la réalité facilitées par l'épistémologie du « standpoint » féministe.

Voilà qui justifie le choix de cette perspective (incluant les nuances des deux perspectives suivantes) pour rencontrer notre objectif de recherche.

Nous reviendrons dans le chapitre trois de ce mémoire sur les implications méthodologiques que suppose le choix épistémologique du « standpoint » féministe dans la façon d'utiliser l'analyse qualitative.

## 2.4 Genre et langage : trois perspectives

Pour notre recherche, une théorisation en termes de rapports sociaux de sexe (genre) est mieux à même de circonscrire la complexité de la réalité du

harcèlement d'autant plus que nous avons à identifier comment se produit l'occultation d'une bonne partie de cette réalité.

Cette occultation se produisant, entre autres, à travers le langage, il serait pertinent de voir sous quelles perspectives s'inscrivent les différentes approches du genre combiné au langage. Tietze, Cohen et Musson (2003) en ont identifié trois : 1) la théorie du déficit, 2) la perspective des deux cultures, 3) les approches interactionnistes.

#### 2.4.1 La théorie du déficit

Au début des années 70, les études genre et langage se sont penchées sur la manière dont les femmes et les hommes parlent et sur la manière dont on parle d'elles et d'eux. Les premières études ont souligné les déficiences des patterns de langage des femmes et par contraste la dominance linguistique des hommes. Basées principalement sur une vision essentialiste de genre, les recherches mettaient l'accent sur les caractéristiques structurelles déficientes des normes femmes du langage. Le « genderlect » était décortiqué sous toutes ses formes : intonation interrogative persistante, utilisation de formules super polies, de fréquentes questions de vérification (tag questions : c'est vrai, n'est-ce-pas ?) comme dans l'étude de Lakoff (1973) *Language and Women's Place*. Passant de la langue à la parole, on a étudié les patterns d'interaction détectant de plus nombreuses interruptions subies par les femmes (Zimmerman et West, 1975).

Cette approche est à l'origine de toute une panoplie de bouquins de psychologie populaire offrant des stratégies d'affirmation de soi pouvant aider les femmes à briser le « plafond de verre ». Partant de stéréotypes de passivité femelle, le mouvement de formation à l'affirmation que Crawford (1995) appelle « the Assertiveness Bandwagon » a proposé une thérapie behavioriste incluant différentes techniques pour compenser les déficiences féminines : « *Speech should be direct, Requests should be in the form of straight-forward questions, never indirect references or hints. Refusals should be given without excuses,*

*justifications, or apologies* » (1995: 54). Selon les critiques de cette approche, elle masque une norme mâle implicite qui construit le discours des femmes comme déficient et problématique.

S'inscrivant dans l'approche plus radicale du point de vue féministe (feminist standpoint), la célèbre étude de la linguiste australienne Dale Spender (1980) *Man Made Language* nous présentait le constat que le sens est littéralement fabriqué par les hommes, construisant ainsi une vision du monde mâle dans laquelle les femmes n'arrivent pas à inscrire leur expérience ; ce qui les conduit à toutes sortes de stratégies pour gérer leur féminité. Nous reviendrons plus loin sur cette étude pour mieux voir comment se construit l'invisibilité des femmes.

#### 2.4.2 La perspective des deux cultures

Au milieu des années 80 émerge une série d'études genre et langage basées sur le principe de différence plutôt que sur celui de déficit. Ces études entendaient prendre une distance avec les comparaisons qui dévalorisaient invariablement les femmes. Le point de départ était que la communication entre les femmes et les hommes était difficile parce que les deux sexes opéraient à partir de deux espaces culturellement différents. Deux livres de psychologie populaire illustrent cette approche : *Men are from Mars, Women are from Venus* de John Gray (1992) et *You just don't Understand* de Deborah Tannen (1990).

Bien que cette perspective s'inscrive dans une approche constructiviste tenant compte du contexte culturel créant les différences et bien que ces différences soient traitées sur un pied d'égalité, Crawford (1995) critique cette perspective parce qu'elle ne questionne jamais le pourquoi et le comment de ce que les filles et les garçons en viennent à former deux groupes différents (1995 : 94).

Dans le modèle précédant du déficit, on faisait porter le blâme à la société qui, dans un lointain passé, conditionnait les filles à la passivité; il suffisait que les filles apprennent à s'affirmer, les gens en position de pouvoir n'avaient pas besoin de changer quoi que ce soit à leur conduite actuelle : *It deflects attention from the*

*ongoing ways in which gender conformity is enforced and gender inequality perpetuated* (1995 : 95).

Dans l'approche des deux cultures, Crawford lit la même déresponsabilisation; c'est comme si les styles des hommes et des femmes avaient un statut égal, qu'à l'origine ces statuts étaient inévitables et sans importance, que la ségrégation de l'autre groupe était un choix volontaire.

Deborah Tannen clamait d'être apolitique dans son ouvrage; selon Crawford (1995), cela constitue en soi un choix politique.

Au niveau organisationnel, cela s'est traduit par des politiques revalorisant la diversité tout en décourageant le questionnement des inégalités. Il y a « différence mais non domination »... C'est ce statu quo, cette négligence des enjeux de pouvoir qui constitue la critique majeure de ce modèle : *Concepts such as sexism, sex discrimination, patriarchy, and gender inequality are barely mentioned, and conversational strategies that have the effect of silencing women are euphemized as stylistic « asymmetries »* Crawford (1995 : 106).

#### 2.4.3 Les approches interactionnistes

Les deux approches précédentes sont ici critiquées comme procédant d'une pensée binaire abstraite (pouvoir ou impuissance, mâle ou femelle). Bien qu'elles puissent apporter un cadre explicatif permettant de mieux comprendre la relation entre le genre et le langage, elles échouent à éclairer les différentes manières de construire du genre dans la pratique sociale quotidienne. Il ne suffit pas d'offrir des généralisations comme: « le langage des femmes veut dire ceci » ou « les hommes ont tel style conversationnel », encore faut-il situer ce genre d'affirmations dans un contexte discursif particulier, dans des « communautés de pratique » spécifiques et qu'un lien avec une pratique sociale plus large soit fait (Crawford 1995) et c'est ce que favorise l'approche interactionniste.

Par exemple, dans le cas d'une politique sociale pour contrer et prévenir le harcèlement psychologique au travail, lorsqu'on identifie l'emploi précaire comme un des facteurs favorables au harcèlement, il est important de relier cette notion avec la recherche sociologique qui a déterminé que, dans un contexte de mondialisation (les années 90 et le début du nouveau millénaire), la précarité de l'emploi est à conjuguer au féminin (Maruani 1998).

Selon tel ou tel contexte organisationnel spécifique, la féminité et la masculinité seront construites différemment. Par quel processus ces systèmes de genre se mettent-ils en place? Comment ces systèmes se maintiennent-ils, se reproduisent-ils? Comment y résiste-t-on? Comment changent-ils? Le langage est ici une clé qui nous permet de trouver des réponses à ces questions. Ou comme le dit Mary Crawford: « Attention to language practices can be a crucial way of unmasking the politics of everyday life » (Crawford 1995: 180).

Voyons maintenant comment certaines recherches se sont employées à démasquer les systèmes de genre dans le langage. En joignant les concepts de pouvoir et langage, on voit mieux comment s'effectue la construction de l'invisibilité du genre féminin, ou comment se construit l'occultation d'une partie de la réalité sociale.

## 2.5 Pouvoir et langage : la construction de l'invisibilité du genre féminin

Dans la quatrième des quatre grandes perspectives théoriques concernant le genre et les organisations, l'interprétivisme critique, les auteurs Tietze, Cohen et Musson (2003) citent entre autres, la recherche de Harlow et al. (1995) sur le vacarme et le silence (*gendered noise*).

Utilisant la métaphore du bruit « genré » (*gendered noise*), Harlow et al. examinent comment le bruit et le silence arrivent à créer des relations de domination et de subordination. Les concepts de silence et de vacarme sont traités métaphoriquement et littéralement par Harlow et al.:

“Harlow et al. apply the concepts to the very structure of our society: the din of the public (male dominated) sphere and the silence of the private (female dominated) world of domestic responsibilities. This pattern is translated to organizational contexts, where the din of male leadership, management, rules, power and decision-making structures is contrasted to the silence of women who are frequently not heard, and who find progress difficult within these male-dominated spaces” (2003: 116).

Pour Harlow et al., le pattern s’applique également à la théorie organisationnelle elle-même avec ses perspectives théoriques dominantes bruyantes et le silence d’autres théories qui sont jugées non pertinentes, pas importantes ou qui sont simplement absentes du discours officiel (comme les études féministes).

Le langage sert ici à perpétuer le pattern dominant mais il peut être aussi le véhicule de la subversion et du changement. Ce qui fait que l’association traditionnelle du vacarme avec le pouvoir et du silence avec l’impuissance peut être remise en question selon le contexte, ce qui est bien caractéristique de la perspective interprétiviste critique.

À inclure aussi, selon nous, dans cette perspective interprétiviste critique, l’étude de Cheri Kramarae (1981) qui a appliqué la « théorie des groupes rendus muets » (muted group theory) de Ardener (1975) aux questions des différences reliées au genre dans l’utilisation du langage. Cette théorie qui se révèle être centrale pour notre objet de recherche stipule que dans chaque culture il y a un groupe social dominant qui détermine la manière de penser et de percevoir de cette culture. La perception des groupes subordonnés n’est qu’imparfaitement encodée dans le langage et moins bien représentée dans le discours public.

Shirley Ardener (1986) souligne que l’invisibilité des femmes doit être examinée en conjonction avec le type de visibilité qu’elles ont. Souvent, elles sont littéralement invisibles ; parfois, leur visibilité est marquée, mais c’est comme objet sexuel. Ce qui fait dire à Ardener:

“The placing of the « invisibility » problem in the wider context of communication and language seemed to some of **one** particularly helpful



approach to the study of women, because if we could solve the problem of communication, in the widest sense, the problem of invisibility might be more easily solved, whereas the visibility of women alone does not necessarily give women a voice" (1986: 3).

Le terme "muting" utilisé par Ardener réfère donc aux façons par lesquelles des individus et des groupes sont contrôlés par les systèmes de communication mis à leur disposition. Alors que la théorie du « muting » d'Ardener peut inclure la suppression ou la répression du langage, celle-ci, dans son aspect linguistique, est tout autant concernée par *ce* que les gens disent, *quand* ils le disent, *sur quel mode* et *en quelle quantité*. Plus largement, le processus rendant muettes certaines personnes se manifeste tout aussi bien dans l'aménagement des espaces sociaux, patterns économiques ou autres systèmes symboliques (1986: 4).

Ardener fait ressortir l'importance primordiale de la prise de conscience des biais qui peuvent s'insinuer dans la représentation des femmes dans certains écrits scientifiques et politiques et qui ont pour conséquences de générer des incompréhensions ou des distorsions. La discrimination peut bien être inconsciente, elle n'en reste pas moins de la discrimination :

« Being muted...does not mean being purposefully oppressed. Muting can take place by deliberate policy, but more often than not it is done unconsciously, by people who would be the last to wish to discriminate in, say, an inegalitarian way" (1986: 5).

La théorie du "muting" est doublement pertinente pour l'objet de notre étude : non seulement le processus de « muting » menant à l'exclusion est-il lui-même présent dans le phénomène du harcèlement psychologique comme tel mais aussi dans l'occultation de la réalité vécue par des femmes en situation de harcèlement psychologique au travail dans le discours politique visant à le contrer i.e. la politique gouvernementale québécoise.

La linguiste Dale Spender avait déjà dans son célèbre essai *Man Made Language* (1980) établi le même parcours à partir de la Muted Group Theory de S. Ardener (1975) :

“Historically, women have been excluded from the production of cultural forms, and language is, after all, a cultural form and a most important one. In fairly crude terms this means that the language has been made by men and that they have used it for their own purposes. Because women have not been involved in the production of the legitimated language, they have been unable to give weight to their own symbolic meanings (S. Ardener, 1975), they have been unable to pass on a tradition of women’s meanings of the world.”(Spender 1980: 52).

L’auteure montre aussi comment les femmes ont été historiquement rendues invisibles et muettes. Et comment les biais en faveur des mâles peuvent être localisés dans le langage.

Dans un article intitulé, « Defining Reality, a Powerful Tool », Spender (1984) poursuit le lien entre langage et genre en le prolongeant dans le lien entre genre et pouvoir. Elle y démontre comment l’expérience des femmes est niée et « illégitimée » dans une société où la réalité est définie par les hommes à travers le langage. De telle sorte qu’un segment significatif de l’humanité est catalogué comme « non data » (1984 : 184). Le masculin a donc le pouvoir des significations légitimes sur le féminin : l’exclusion des femmes est donc structurelle et contribue à construire, renforcer et perpétuer les inégalités de genre (1984 : 199).

Par ailleurs, Cheris Kramarae et al. soulignent d’emblée que plusieurs recherches ont été faites sur l’asymétrie dans le langage parlé mais que très peu d’attention a été portée par les linguistes sur l’asymétrie dans le langage écrit (1984 : 15). Partant d’une définition processuelle et relationnelle du concept de pouvoir selon Foucault (*power as interactive and all discourse as hierarchical*), Kramarae et al. soulignent qu’il reste encore beaucoup à faire en termes de recherche sociolinguistique pour comprendre l’exclusion de certaines catégories sociales

dont le langage n'est pas entendu ou simplement ignoré et ce, malgré de nouvelles politiques sociales concernant la classe ou le genre (1984: 13). Déplorant la partialité des recherches qui ne tenaient pas compte de cette dynamique de pouvoir implicite au langage, Kramarae souligne :

“The “descriptions” of relatively static relationships between people and their language use (sometimes called objective, noncontroversial, scientific, and unbiased analysis) do help us understand the social, political, and administrative relations and institutions in our society. But they are partial; they often imply, through omission, that the relationships between linguistic means and social meaning are interesting, statistical regularities rather than problematic arrangements involving unequal distribution of resources. Missing is an explicit discussion of asymmetrical influences and of the resulting strains and emotions resulting from the ways linguistic markers are used by some individuals or groups to keep others in “their places”... The essays in this volume deal with such topics and in doing so work to unmask implicit authority relationships among speakers” (1984: 13).

C'est précisément ce que nous souhaitons faire dans cette recherche : démasquer la relation implicite d'autorité qui s'inscrit par le biais du langage : nous souhaitons mieux comprendre « l'asymétrie de pouvoir en interaction » (power asymmetry in interaction), son processus de fabrication à travers le langage.

Dans les notions de féminité et de masculinité, sont donc imbriquées des notions de valeur relative, de domination, de statut, de ce qui est considéré comme légitime ou pas. Le côté dominant masculin peut décréter ce qui est légitime ou pas. Pour définir le concept de « pouvoir » en relation avec notre problématique de genre dans le contexte de la communication organisationnelle, nous nous référons à nouveau à Tietze, Cohen et Musson (2003: p. 111) :

**“Power as a legitimating framework:** Here we are using the concept of power, not in terms of particular roles or positions, clear-cut hierarchical domination or physical strength. Rather, we are using it as a framework for understanding whose view of the world is seen to be legitimate, normal or natural.”

Dennis K. Mumby (1988) va dans le même sens quand il examine le concept de pouvoir comme un « phénomène structurel » (1988 : 55). Dissociant le pouvoir

du conflit, il dit que le pouvoir peut être exercé en donnant forme aux besoins des autres. On peut ainsi créer de faux consensus : *where a false consensus exists, power is being exercised* (1988: 59). L'absence de revendications n'indique pas un vrai consensus; au contraire, on peut prévenir l'expression d'un grief en contrôlant la manière avec laquelle les gens perçoivent les situations (1988: 59). Faisant le lien entre pouvoir et idéologie, il affirme qu'une manière fructueuse d'analyser la structure du pouvoir dans les organisations est d'examiner les différentes manières par lesquelles le système d'intérêts du ou des groupes dominants est produit, maintenu et reproduit.

En théorie organisationnelle, Mumby critique le fait que le traitement donné au concept de pouvoir a été principalement un traitement conservateur en grande partie parce que les recherches se sont inscrites en majorité dans ce que Burrell et Morgan ont identifié comme le paradigme fonctionnaliste structurel, approche des systèmes sociaux où on s'intéresse davantage aux manières de maintenir l'ordre et la cohésion par la régulation de la structure (1988 : 61). Il cite en exemple la conception traditionnelle et conservatrice du pouvoir dans la fameuse étude de la bureaucratie de Weber où le pouvoir organisationnel est vu simplement comme l'exercice légitime de l'autorité en vertu de sa position dans la hiérarchie. Pour Mumby, le pouvoir n'est pas qu'une simple partie de la structure organisationnelle: *Power, in essence, is both a product of organizational activity and the process by which activity becomes institutionally legitimated* (1988: 63). Mumby s'intéresse donc à tout le symbolisme organisationnel qui construit le pouvoir d'un système d'intérêts dominant sur d'autres au point d'affirmer:

Organizational power is constituted and reproduced through the structure of organizational symbolism...a perspective that places the symbolic at the locus of the process of reality construction. Language in all its forms is therefore not simply the expression of social practice, but its medium...the "foundations" of power are partly produced and reproduced through the symbolic articulation of a particular organizational reality (1988: 66).

Encore une fois, dans l'approche de Mumby, c'est à travers le langage (ou le «discours» dans le sens global qu'en donne Foucault) que la répartition du pouvoir

s'établit. Dans la perspective constructiviste, nous venons de voir comment interagissent les phénomènes de langage, pouvoir, travail et genre. C'est dans l'interaction de ces phénomènes que se dévoilent différentes stratégies rhétoriques qui, utilisées dans le discours social, peuvent mener entre autres à l'occultation du genre en particulier dans les études sur le harcèlement psychologique au travail.

## 2.6 Les différentes recherches sur le harcèlement psychologique et l'ADS

Même si elle est vieille comme le monde, la question de la violence au travail, et plus spécifiquement du harcèlement psychologique au travail, s'inscrit à l'intérieur du large contexte des changements rapides dans l'organisation du travail surtout depuis les années 80. Elle a été étudiée depuis le début des années 90 par différents chercheurs et chercheuses pour mieux comprendre les effets nocifs du travail sur la santé des personnes exposées aux récentes modalités de l'organisation du travail et aux nouvelles exigences des entreprises. La terminologie est variée selon les différents auteurs; ainsi, on y verra l'utilisation des différents termes suivants : violence, agression, mauvais traitement, intimidation, abus, vexation, harcèlement, « psychoterreur », mobbing.

Heinz Leymann, né en Allemagne, chercheur en psychologie du travail et professeur à l'Université de Stockholm, compte parmi les premiers auteurs à décrire le phénomène du harcèlement psychologique au travail qu'il appelle le mobbing ou la psychoterreur. Leymann (traduction française 1996) parle du harcèlement comme d'un « conflit qui dégénère ». Il définit le mobbing comme « une situation communicative qui menace d'infliger à l'individu de graves dommages psychiques et physiques. Le mobbing est un processus de destruction ; il est constitué d'agissements hostiles qui, pris isolément, pourraient sembler anodins, mais dont la répétition constante a des effets pernicieux » (Leymann 1996: 27). Il y spécifie que la répétition doit se produire au moins une fois par semaine pendant au moins six mois.

Leyman publie son étude en 1993 ; ses recherches n'ont porté que sur les populations actives d'une partie de l'Europe, pays scandinaves et germanophones et la Belgique, mais cela lui permet d'extrapoler ses résultats pour l'ensemble des pays européens. À cette époque, il affirme que personne n'a poussé la recherche aussi loin que lui dans ce domaine. À la question de déterminer si les femmes sont plus exposées que les hommes au mobbing, il évoque la difficulté méthodologique à mesurer le mobbing dans son ensemble. D'après une étude qu'il a menée en Suède au début des années 90, les femmes représentent 55% des victimes de mobbing, les hommes 45%. Leyman (1996) juge que l'écart n'est pas significatif tout en reconnaissant que « le risque pour les femmes étant légèrement plus élevé » (1996: 106).

Leyman n'arrive pas non plus à différencier de manière significative l'occurrence du mobbing selon les professions bien qu'il identifie le caractère bureaucratique de l'organisation comme facteur déterminant. À la question : qui agresse qui ? il conclut : « le fait que les hommes sont plus nombreux à agresser des femmes découle certainement de ce que les femmes ont souvent un homme comme supérieur hiérarchique » (1996 : 109). Ce qui l'amène « à penser que le mobbing conduit par un supérieur hiérarchique relève davantage du rôle que du sexe » (1996 : 109). Il nous semble reconnaître ici dans cette formulation quelque chose qui relève du processus d'«invisibilisation» tel qu'exposé dans la théorie du «muting». Il faudra attendre quelques années pour que le lien entre le harcèlement et la relation de subordination qui caractérise les profils d'emploi féminins les plus populaires se fasse (Maruani 2000 et Vinet 2004). Finalement, la seule différence que Leyman (1996) attribue directement au facteur sexe est la fréquence des manifestations de harcèlement : « *en revanche, la fréquence des harcèlements semble varier en fonction du sexe : la plupart des hommes déclarent être agressés chaque semaine, les femmes déclarent l'être chaque jour ou presque* » (1996 : 109).

Chappel et Di Martino (1998) ont produit pour le compte du *International Labor Office* une étude présentant une vision globale sur la violence au travail. Les

termes utilisés pour définir l'incidence et la prévalence de la violence psychologique sont : l'intimidation et la brimade. Celles-ci ont affecté 8% des travailleurs et travailleuses avec un taux plus élevé dans le secteur des services. Ces auteurs précisent que les femmes, plus présentes dans le secteur des services, sont plus susceptibles que d'autres d'être victimes de harcèlement psychologique. Pour eux, la violence psychologique croissante est à mettre en lien avec une plus grande vulnérabilité à la perte d'emploi dans un contexte marqué, entre autres, par une compétition très forte entre les entreprises. Alain Vinet (2004) nous rappelle que cette vulnérabilité se manifeste surtout chez les femmes et les jeunes.

En 1998, Poilpot-Rocaboy (2003) définissait le harcèlement psychologique comme « toute attitude durable et répétée d'un ou plusieurs membres de l'organisation qui tend à intimider, à dévaloriser et à isoler un autre de ses membres dans le but de le déstabiliser ». Plus tard en 2002, Poilpot-Rocaboy présentera une approche plus fonctionnaliste du harcèlement le décrivant comme une forme plus subtile d'exploitation de la main d'œuvre en disant qu'il peut être un « acte managérial stratégique de l'organisation destiné à éviter des transactions de licenciement lourdes et coûteuses en temps et en argent ». Le travailleur ou la travailleuse indésirable est donc incité(e) par des pratiques harcelantes à « quitter volontairement » l'entreprise. Encore une fois, cette définition du harcèlement psychologique serait à mettre en lien avec les études démontrant que la précarisation de l'emploi dans un contexte de travail hautement compétitif affecte davantage les femmes que les hommes (Vinet 2004).

Hirigoyen (1998) définit le harcèlement moral comme suit : « par harcèlement moral sur le lieu de travail, il faut entendre toute conduite abusive se manifestant notamment par des comportements, des paroles, des actes, des gestes, des écrits, pouvant porter atteinte à la personnalité, à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychique d'une personne, mettre en péril l'emploi de celle-ci ou dégrader le climat de travail » (1998 : 55). Pour Hirigoyen, cette « guerre psychologique » comme elle l'appelle regroupe deux phénomènes : l'abus de pouvoir et la manipulation perverse.

Dans sa perspective psychanalytique, Marie-France Hirigoyen, psychiatre, présente dans un premier temps le harcèlement moral comme une situation aliénante plus ou moins acceptée par la victime en mettant davantage l'accent sur la responsabilité de l'individu selon son histoire personnelle dans son rapport à l'autorité ou à la soumission engendrée par une éducation plus ou moins patriarcale. N'attribuant à la victime aucune faiblesse particulière, Hirigoyen nous rappelle que le harcèlement se met très souvent en place quand « une victime réagit à l'autoritarisme d'un chef et refuse de se laisser asservir. C'est sa capacité de résister à l'autorité malgré les pressions qui la désigne comme cible » (1998 : 58). Parlant de la victime, elle identifie un pattern de « présentéisme pathologique » (workaholic), « ces salariés perfectionnistes, très investis dans leur travail désirent être impeccables ». Ce type de prédisposition est caractéristique des stratégies utilisées par des femmes qui tentent de se faire accepter dans le monde du travail comme nous le verrons plus loin ; « elle est surtout la conséquence de l'emprise exercée par l'entreprise sur ses salariés » (1998 : 58). Suit un exemple de harcèlement qui se produit lorsqu'« une employée, jusqu'alors totalement investie dans son travail, annonce sa grossesse » (1998 : 58).

Plus tard, Hirigoyen (2001) développera davantage cette approche plus fonctionnaliste du phénomène en l'inscrivant dans le contexte plus spécifique de la vie professionnelle. Elle y réaffirme une différenciation sexuée du harcèlement au travail et la réalité des rapports de domination et des rôles intégrés dans la socialisation et reproduits dans l'organisation du travail. Marie-France Hirigoyen (2001) affirme que son « étude montre une nette différence de la répartition des sexes : 70% de femmes pour 30% d'hommes » (2001: 120). Elle ajoute plus loin: « *À côté des modes de harcèlement moral proches du harcèlement sexuel, se situe la discrimination à l'égard des femmes* » (2001 : 124).

Elle dit :

« Les femmes ne sont pas formées à s'affirmer de façon violente. On leur apprend à se soumettre, à être douces, « féminines ». Rejouant des éléments



de leur éducation familiale, elles se laissent plus facilement prendre dans des rapports de domination ». (2001: 125)

Au Québec, le groupe populaire pour la défense des droits des travailleuses et des travailleurs non syndiqués Au bas de l'échelle, groupe à l'origine de la politique québécoise pour contrer le harcèlement psychologique au travail, en propose la définition suivante : « *toute action (geste, parole, comportement, attitude, etc.) qui porte atteinte, par sa répétition ou sa gravité, à la dignité ou à l'intégrité d'une travailleuse ou d'un travailleur. Il peut être exercé tant par une ou un collègue de travail que par une ou un supérieur hiérarchique* » (1998 : 6). Le groupe replace le phénomène du harcèlement dans le contexte de la précarisation de l'emploi qui « exerce de fortes pressions à la baisse sur l'ensemble des conditions de travail et donne beaucoup de pouvoir aux employeurs » (1998 : 11). Tel que mentionné ci-haut, le groupe souligne que le harcèlement touche davantage les femmes (1998 : 6).

Une étude qualitative sur la violence organisationnelle subie par des professionnelles et des professionnels a été réalisée en 1996 au Québec. Les auteures Chantal Aurousseau et Simone Landry (1998) disent qu'il y a violence organisationnelle « quand une ou des personnes oeuvrant pour une organisation donnée, ou ayant un lien contractuel de travail ou de service avec elle, par des actions ou menaces, portent atteinte, de manière intentionnelle, à l'intégrité ou à la sécurité physique ou psychologique d'un ou plusieurs autres individus oeuvrant pour la même organisation ». Elles ont tenu compte de trois grands concepts pour mieux comprendre la violence organisationnelle : l'occurrence, l'intensité et la visibilité. Selon elles, la violence psychologique plus soutenue, faible et insidieuse apparaît comme la plus nocive. Elles aussi l'inscrivent dans un contexte marqué par les compressions budgétaires, une surcharge de travail, la réduction des effectifs et des exigences de productivité de plus en plus grandes. Des pratiques de gestion et des modèles de communication abusives entraînent alors l'apparition de harcèlement psychologique. Chantal Aurousseau (2000) a développé une approche globale de la compréhension du phénomène de la violence

organisationnelle en décrivant les différents ancrages organisationnels, individuels et sociaux de cette violence qui président à l'occurrence du phénomène. Dans les ancrages sociaux, elle y fait mention de la division sexuelle des rôles sociaux comme un des facteurs à tenir en compte.

Nous verrons maintenant comment la chercheuse française Poilpot-Rocaboy (2003), en inscrivant les différentes définitions du harcèlement psychologique sous les différents paradigmes organisationnels proposés par Burrell et Morgan (1979), nous permet de mieux comprendre comment les choix épistémologiques des chercheurs et chercheuses peuvent affecter la compréhension du phénomène complexe qu'est le harcèlement psychologique. Cela nous permettra encore mieux d'analyser la politique québécoise.

## 2.7 Le harcèlement psychologique et les métaphores organisationnelles

Le harcèlement psychologique prendra une définition différente selon la conception que l'on a de l'organisation.

En s'appuyant sur deux paradigmes proposés par Burrell et Morgan (1979) et sur quatre différentes métaphores qui y sont associées (Morgan 1989), Gwénaëlle Poilpot-Rocaboy (2003) a établi une classification des principales recherches connues sur le harcèlement psychologique au travail en deux approches opposées : l'approche fonctionnaliste (sociologie de la régulation) ou l'approche radicale (sociologie du changement).

Nous avons reproduit le tableau en appendice B p.88 et nous le commenterons afin de dégager des pistes pour mieux répondre à notre question de recherche.

### 2.7.1 Paradigme fonctionnaliste

Sous le paradigme fonctionnaliste, nous retrouvons deux métaphores. D'abord la métaphore de l'organisation vue comme une machine dont les dirigeants tentent de faire fonctionner au mieux les rouages. Ici, la complexité humaine s'oppose à la vision mécaniste et parcellaire de l'organisation et le harcèlement est un

dysfonctionnement qu'il faut enrayer au plus vite. Mais comme c'est un dysfonctionnement lié à l'humain et non à un problème technique, souvent les procédures et les systèmes de communication normalisés ne sont pas à même d'aborder le problème à la source. Les chercheurs (énumérés au tableau p.86) ici présentent le harcèlement avec une soi-disant neutralité : on analyse le phénomène comme un processus composé de certaines variables qui engendrent de l'inefficacité. Peu de chances de retrouver chez ces chercheurs des individus qui tiennent compte, dans leur analyse du harcèlement, de la division sexuelle du travail.

La deuxième métaphore inscrite sous le paradigme fonctionnaliste est l'organisation vue comme un système politique. Ici, on tient compte des conflits d'intérêt et des jeux de pouvoir qui déterminent la façon dont se déroulent les activités dans l'organisation. Le harcèlement est vu comme un conflit qui dégénère (Leymann 1996). Le conflit peut être « inhérent à la structure de l'organisation, aux rôles, aux attitudes et aux stéréotypes, ou bien survenir à propos d'une pénurie de ressources » (Poilpot-Rocaboy 2003). Bien qu'on mentionne le lien avec les stéréotypes, on ne tient pas compte de la division sexuelle du travail dans l'analyse du harcèlement dans ces études.

### 2.7.2 Paradigme radical

La troisième métaphore, celle de l'organisation vue comme un instrument de domination, s'inscrit sous le paradigme radical et plus précisément sous le paradigme radical-structuraliste. Il s'agit du prolongement de l'image de l'organisation vue comme un système politique, mais ici l'essence même de l'organisation est constituée d'un processus de domination où des groupes ou des individus imposent leur volonté aux autres. Ici le harcèlement psychologique devient un acte de gestion subtil, conscient afin d'éviter des licenciements coûteux en termes de temps et d'argent (Poilpot-Rocaboy 2002). Citant un article qu'il a écrit dans le journal *Le Monde* du 29 février 2000, Poilpot-Rocaboy inclut Dejours dans cette catégorie quand il définit le harcèlement psychologique comme

« une forme clinique de l'aliénation sociale dans le travail résultant de contraintes psychiques exercées de l'extérieur sur un sujet par l'organisation du travail, par les modes de gestion et d'évaluation ou de direction de l'entreprise ». Pour Dejours (1993), le harcèlement psychologique est une méthode pour accroître la performance de l'entreprise à condition de ne pas dépasser les résistances de l'employé à moins qu'on veuille s'en débarrasser...Mais l'aliénation sociale de Dejours n'est pas « genrée ».

Par contre, les études tenant compte, dans l'analyse du harcèlement, d'une approche de genre et faisant état du rapport de domination masculin /féminin manifeste dans la division sexuelle du travail se retrouveraient dans cette catégorie.

Ainsi une étude, comme celle de Karen Messing et Pirooska Östlin (2006), présentant le milieu de travail comme une place où les inégalités de genre sont manifestées et soutenues et ont conséquemment des impacts négatifs sur la santé et la sécurité des travailleuses, serait classée sous le paradigme radical. Le lien entre le harcèlement psychologique et les inégalités de genre par exemple y est clairement exposé en citant l'étude européenne de Paoli et Merllié (2001) qui conclut que les femmes sont plus sujettes à souffrir d'intimidation incluant mobbing et harcèlement psychologique (Messing et Östlin 2006 : 5).

Une autre étude qui entrerait sous cette métaphore est la théorie de Martin Meissner (1986) sur la reproduction de la domination des femmes dans la communication organisationnelle. Ce dernier, dans un chapitre publié dans le livre de Lee Thayer, *Organization and Communication*, décrit comment les pratiques communicationnelles des organisations et de leurs membres (spécialement celles des hommes en autorité) reproduisent la subordination des femmes. Sa description est basée sur la métaphore organisationnelle de l'organisation vue comme un instrument et un système de domination. Les structures de domination ne fonctionnent que si elles sont "enactées" et traduites dans la vie quotidienne des gens dans des relations de domination. Meissner rappelle que le langage est le

point d'ancrage de ce processus et dans ce sens, le langage reproduit les relations de domination.

Cette dernière affirmation s'appuie sur quatre prémisses de base:

1. Les individus sont des agents de leurs organisations
2. "La façon dont nous identifions une chose reflète notre conception de celle-ci"(Baker, 1981) et les "métaphores expriment des attitudes"(Ross, 1981)
3. Les organisations sont des systèmes de communication
4. Il nous faut reconnaître le potentiel idéologique de la communication (Exemple: l'omission peut être significative d'exclusion.. si l'on comprend que la visibilité est une condition d'influence)

Également sous le paradigme radical, mais radical humaniste, se trouve la quatrième métaphore, celle de l'"organisation-prison psychique". Ici, les organisations sont vues comme des prisons psychiques «où les individus sont pris au piège de leurs propres pensées, de leurs idées et de leurs croyances, ou de préoccupations dont la source se trouve dans leur inconscient» (Poilpot-Rocaboy 2003: 7). Citant Morgan, l'auteure parle ici de «modes d'organisation qui traduisent un désir inconscient de contrôle, une forme de refoulement, la peur de la mort, le désir de minimiser ou d'éviter les situations qui engendrent l'angoisse, une volonté de se protéger de nous-mêmes...» (Idem: 7). Les chercheurs y définissent subjectivement le harcèlement psychologique (Hirigoyen 2001) ; cette situation aliénante est remise à l'entière responsabilité de l'individu puisqu'elle est «le résultat de la prison psychique dans laquelle la victime s'est laissée enfermer » (Idem : 8).

## 2.8 Le sort réservé aux recherches et données issues de l'approche radicale

Nous venons de voir que les études de l'approche radicale sont plus susceptibles d'établir clairement le lien entre le harcèlement psychologique et les inégalités de

genre. Le sort réservé aux recherches et études issues de l'approche radicale sera donc un indice de l'engagement ou du non-engagement du Comité à l'endroit de l'approche différenciée selon le sexe.

Une politique gouvernementale est un message encodé envoyé à une certaine société; dans le cas qui nous concerne ici, il s'agit d'introduire une nouvelle norme condamnant le harcèlement psychologique dans le milieu du travail au Québec. Une politique gouvernementale, c'est un discours social ; c'est en soi un geste de pouvoir qui relève d'une autorité. Les discours sociaux sont fortement influencés par le pouvoir et une certaine conception du pouvoir. Qui émet la nouvelle norme a le pouvoir d'imposer l'idéologie qui vient avec. Cela vaut pour le choix des études qui seront privilégiées pour établir cette norme.

Sprague (2005) rappelle que le langage que nous utilisons dans notre vie quotidienne tout comme le discours scolarisé est organisé selon un certain point de vue (standpoint), donc il utilise des catégories et des métaphores qui ont du sens selon ce point de vue ; il est donc criblé d'angles morts, de points cachés, d'imperfections et d'insuffisances. Elle donne pour exemple le mot « travail » qui est utilisé typiquement pour « travail rémunéré » et qui passe sous silence le travail domestique, émotionnel et bénévole qui est communément fait par les femmes.

Elle ajoute que, de manière similaire, le langage autour des politiques gouvernementales dans le discours public tend à s'organiser à travers la métaphore de la « famille au père contrôlant » (controlling father family), mettant l'emphasis sur la discipline, la punition et les droits du dominant plutôt que le soin, le soutien et l'attention aux besoins de l'«enfant vulnérable».

Nous constatons, en voyant s'estomper les données ADS et les recherches de l'approche radicale dans les trois documents constituant la politique québécoise pour contrer le harcèlement psychologique au travail, les choix épistémologiques qui ont été faits et comment dans ce processus, le discours masculin sous couvert de neutralité établit sa domination.

Dans les notions de féminité et de masculinité, sont donc imbriquées des notions de valeur relative, de domination, de statut, de ce qui est considéré comme légitime ou pas. Le côté dominant masculin peut décréter ce qui est légitime ou pas.

L'épistémologie du « standpoint » féministe, permet de *voir* selon la perspective de la partie plus vulnérable et rendue invisible. Comme toute épistémologie de « standpoint », l'épistémologie du « standpoint » féministe implique aussi bien une position politique qu'une stratégie méthodologique.

## 2.9 Conclusion

Nous avons vu l'importance du langage dans la construction de la réalité et comment, à travers ce langage, peut également s'élaborer l'omission d'une partie de cette réalité. L'analyse des textes résumant la politique québécoise à travers ces différentes lentilles théoriques nous amènera à mieux comprendre comment s'est construite l'occultation d'un facteur important comme le genre dans l'étude d'un phénomène aussi complexe que le harcèlement psychologique au travail.

Notre cadre théorique axé sur l'étude du genre en lien avec le langage nous permettra d'analyser les stratégies discursives qui peuvent être dégagées des Rapports du comité nous permettant ainsi de comprendre l'abandon du mandat d'une analyse différenciée selon les sexes. Les trois rapports étudiés incluent des données. S'agit-il de données différenciées selon les sexes? Ces données différenciées sont-elles présentes en grande quantité? Comment s'évaluent-elles dans le temps? Ont-elles été mises en évidence ? Ou ont-elles été neutralisées? Rendues muettes? Se retrouvent-t-elles dans l'analyse des facteurs? Se retrouvent-t-elles dans les conclusions? Se sont-elles traduites par un résultat dans les recommandations ou mesures proposées?

Dans la définition du phénomène du harcèlement, y a-t-il eu inclusion ou exclusion de la perspective de genre ? Par exemple, les données et les recherches citées ou utilisées dans la politique pour arriver à définir le harcèlement sont-elles

des données ou des recherches qui s'inscrivent dans une perspective radicale incluant la division sexuelle des sexes au travail, seule perspective comme nous venons de le voir dans notre cadre théorique qui permet de tenir compte de la totalité de la réalité dans le monde du travail? Quelle force a gagné la course à la légitimité dans la définition de la réalité ? Et de quelle manière ?

C'est précisément ce que nous souhaitons faire dans cette recherche: mettre davantage en lumière la relation implicite de pouvoir qui s'inscrit par le biais du langage : nous souhaitons mieux comprendre « l'asymétrie de pouvoir en interaction » (power asymmetry in interaction), son processus de fabrication à travers le langage.

Dans le prochain chapitre, nous présenterons la démarche de recherche qui nous permettra de répondre à ces questions.



## Chapitre III

### Méthodologie

#### 3.1 L'approche qualitative

Notre recherche vise à comprendre, à travers une analyse du « discours » de trois textes écrits, comment s'effectue la « disparition » de l'approche différenciée selon les sexes dans la politique québécoise visant à contrer le harcèlement psychologique au travail.

Comment s'est orchestré ce « discours » pour qu'une partie de la réalité (le genre) du phénomène harcèlement soit rendue muette et invisible ? Notre objectif principal de recherche étant la création de sens, la compréhension d'un processus discursif dans la construction de la réalité, l'approche qualitative convient donc bien ici.

Poupart et al. (1997) soulignent également la pertinence de la recherche qualitative dans l'analyse des politiques sociales et organisationnelles (1997: 90). La recherche qualitative s'intéresse également à l'approfondissement de phénomènes sociaux comme le travail des femmes et des hommes.

Notre analyse de contenu portera sur un corpus constitué de trois textes offerts sur le site Internet du Ministère du Travail que nous avons identifiés par leur date de parution (Rapport 1999, Rapport 2001, Rapport 2003) et qui représente, selon nous, le noyau de base de la politique québécoise pour contrer le harcèlement psychologique au travail. Ce sont les seuls documents que le site Internet du Ministère du Travail offrent à la disposition d'unE citoyenNE qui veut comprendre comment s'est élaborée la politique gouvernementale québécoise pour contrer le harcèlement psychologique au travail et les changements législatifs qui en ont résulté. Nous nous sommes limitée à ces écrits parce que nous avons aussi voulu situer dans le temps (entre 1999-2003) le travail d'élaboration d'un discours public omettant, malgré des intentions contraires, la perspective de genre.

### 3.2 Méthodologie féministe qualitative

Comme nous le disions dans le chapitre portant sur le cadre théorique, très peu d'attention a été portée par les chercheurEs sur l'asymétrie de pouvoir entre les femmes et les hommes dans le langage écrit (Cheris Kramarae et al. 1984 : 15); nous n'avions donc aucun modèle méthodologique à partir duquel puiser une façon de procéder à la « condensation des données » (Huberman et Miles 1991).

Dans son livre *Feminist Methodology for Critical Researchers, Bridging Differences*, Joey Sprague place le choix épistémologique au centre des choix méthodologiques. Elle déplore le fait que les discussions au sujet de la méthodologie aient tendance à être étroitement techniques (Sprague 2005 : 4).

Empruntant les mots de Harding (1987), elle propose d'élargir le terrain de discussion sur la méthodologie en commençant par distinguer clairement les notions d'« épistémologie », de « méthode » et de « méthodologie ». Ainsi selon Harding, une épistémologie est une théorie de la connaissance: qui peut connaître quoi et dans quelles circonstances cette connaissance peut-elle être développée. Une méthode, dit-elle, est une technique pour rassembler et analyser l'information. On peut rassembler l'information par l'écoute, l'observation et par l'examen de documents; on organise le contenu en comptant les instances de catégories préconçues ou en cherchant des modèles non anticipés. Les choix des chercheurs sur la **manière** d'utiliser ces méthodes constituent leur méthodologie. Chaque méthodologie, poursuit Harding, est fondée sur des prémisses (assumptions) qui sont, soit explicites soit dans la plupart des cas, non examinées quant à ce qui est de la connaissance et comment cette connaissance est le mieux accomplie. Ensemble, ces prémisses constituent une épistémologie particulière. Ainsi conclut-elle, une méthodologie établit les implications d'une épistémologie spécifique quant à la manière de mettre en œuvre une méthode.

“When we decouple the elision of epistemology and method, methodology emerges as the terrain where philosophy and action meet, where the implications of what we believe for how we should proceed get worked out.

Reflecting on methodology—on how we do what we do—opens up possibilities and exposes choices” (Sprague 2005: 5).

Penser la méthodologie en ces termes et la situer en ligne directe avec le choix épistémologique place la question des détails techniques dans un contexte social et politique, cela crée de l’espace pour la réflexion et la créativité.

Dans une perspective communicationnelle, l’analyse qualitative, grâce à un instrument comme l’analyse de contenu dans une perspective « standpoint » féministe, nous permettra de mieux répondre à notre objectif de recherche : comprendre comment la réalité des femmes dans une politique sociale souhaitant contrer le harcèlement psychologique au travail est rendue muette. Un tel choix épistémologique guidant notre analyse de contenu favorisera l’émergence et l’identification de patterns, de biais, de processus langagiers par lesquels s’effectue cette réduction au silence.

Dans ce choix épistémologique, nous gardons aussi en tête les quatre lignes directrices évoquées au chapitre précédent (p.24) et qui servent de guides dans l’adoption de stratégies méthodologiques pouvant être utilisées par les chercheurEs féministes du « standpoint » pour sortir du subjectivisme, pour produire de la connaissance et non de l’idéologie (Sprague 2005). Même si les méthodes suggérées sont d’abord et avant tout applicables aux techniques d’entrevues et aux recherches de terrain, Sprague nous invite à les appliquer par extension à l’analyse de documents écrits.

Le concept de genre comme outil d’analyse du processus de la différenciation des sexes nous servira de troisième œil pour « démasquer les discours et les représentations qui ont enclos les femmes dans une sempiternelle nature, les excluant de fait de la culture » (Dauphin 2003 :118).

Reprenant cette même conception du genre comme outil d’analyse, Mireille Calle-Gruber utilise l’expression de la « troisième oreille » de Nietzsche :

« Vis-à-vis des textes, qu'ils soient littéraires ou médiatiques, vis-à-vis des discours, politiques, scientifiques ou philosophiques, les pensées de la différence sexuelle travaillent à nous doter de la « troisième oreille » -- ainsi Nietzsche nommait-il la faculté de saisir l'énergie poétique d'une langue --, c'est-à-dire à nous donner l'habileté d'entendre « ce à quoi l'on n'a pas accès par une expérience vécue » et donc « pas d'oreilles pour l'entendre » (Calle-Gruber 2003 :182).

Dans l'opérationnalisation du concept de genre, Nicky Le Feuvre (2003), chercheure féministe en sociologie insiste sur cette « distinction fondamentale entre la notion de « différence » qui abonde dans les travaux sur les rapports sociaux de sexe, et celle de « différenciation », qui y figure rarement » (Le Feuvre 2003 : 50). La différence se limite à une simple comparaison et la différenciation fait appel au processus.

Il nous fallait donc penser à une méthode d'analyse et à des outils qui nous permettent de faire ressortir les stratégies qui rendent possible le processus de l'invisibilité de la réalité des femmes dans un discours politique. Comme le rappelle Nicky Le Feuvre: le genre ici n'est pas « un attribut personnel à deux modalités (masculin/féminin) étroitement associé aux caractéristiques anatomiques de chacun des deux sexes (hommes/femmes), le « genre » (résolument au singulier) renvoie à un système social de différenciation et de hiérarchisation qui opère une bi-catégorisation relativement arbitraire dans le continuum des caractéristiques sexuelles des êtres humains » (Le Feuvre 2003 : 51).

Le concept est saisi dans toute sa dynamique et sa complexité. Dans le cadre de notre analyse qualitative d'une politique sociale comme la politique québécoise pour contrer le harcèlement psychologique au travail, nous avons identifié des outils méthodologiques qui permettent de détecter les stratégies de différenciation, ou dans notre cas, d'indifférenciation des catégories de genre qui sont à la disposition des acteurs et actrices sociaux dans tel contexte social à tel moment de l'histoire et qui conduisent à cette fausse neutralité qui occulte une grande partie de la réalité.

### 3.3 Approche mixte

En accord avec l'approche mixte de Huberman et Miles (1991), nous avons conjugué l'approche inductive et l'approche déductive. Ainsi, nous avons tenté à partir d'une conceptualisation théorique élaborée au préalable de faire émerger du « terrain » les stratégies langagières invisibles qui président à l'occultation d'une réalité sociale. Il y a à la fois « perspective de découverte et de vérification dès le départ, les paramètres théoriques étant en partie fixés *a priori* et en partie définis sur le terrain » (Poupart et al. 1997).

### 3.4 La condensation des données

L'analyse qualitative se compose selon Huberman et Miles (1991) de « trois flux concourants d'activités : condensation des données, présentation des données, et élaboration/vérification des conclusions » (1991 :34). Selon Huberman et Miles (1991), « la condensation est une forme d'analyse qui consiste à élaguer, trier, distinguer, rejeter et organiser les données de telle sorte qu'on puisse en tirer des conclusions « finales » et les vérifier » (1991: 35).

Dans le processus de condensation des données (ou analyse primaire chez Poupart), différents types de codage ont été faits à partir de mots-clés; leur distribution quantitative et chronologique a été scrutée; des configurations rhétoriques (patterns) ont été dégagées (Ex : les mots sont-ils mis en évidence ou « neutralisés »?).

Selon l'approche de déconstruction et reconstruction des données de Foucault (1969) pour qui le « document n'est donc plus pour l'histoire cette matière inerte », nous avons tenté de dégager les éléments pertinents du texte et de combiner ces éléments par rapport au contexte, à la problématique, au cadre théorique et, comme le veut l'épistémologie constructiviste du « feminist standpoint », à la position théorique féministe affichée de la chercheure.

Aussitôt que nous avons complété les grandes lignes de notre cadre théorique, nous nous sommes plongée dans la lecture des documents constituant notre corpus, déconstruisant et reconstruisant le matériel.

La condensation s'est effectuée par le biais de deux opérations :

- a) à travers les mots-clés faire ressortir la fréquence et la chronologie des mots-clés utilisés dans une connotation ADS et évaluer ainsi le sort réservé aux recherches relevant de la perspective radicale donc susceptibles d'utiliser une approche différenciée selon le sexe
- b) à travers une grille de stratégies de mise en valeur des données ADS, faire ressortir le processus d'«invisibilisation» des données ADS

#### 3.4.1 Les mots-clés

Pour les fins de notre recherche, l'approche de l'analyse différenciée selon les sexes (ADS) telle qu'elle a été pratiquée dans l'élaboration de différentes politiques gouvernementales en particulier dans les pays nordiques a été notre référence en termes d'inclusion ou d'exclusion de la perspective de genre dans le discours politique. À partir de la définition de l'ADS fournie dans le rapport 2005 du *Secrétariat à la condition féminine* rédigé par Hélène Massé, nous avons fait ressortir les mots-clés qui, en lien avec notre question de recherche (Comment s'est effectuée la « disparition » de l'approche différenciée selon les sexes dans la politique québécoise visant à contrer le harcèlement psychologique au travail?), nous serviraient à vérifier l'occurrence de données différenciées selon les sexes.

Nous reproduisons ici la définition de l'ADS que nous avons présentée dans notre problématique tout en soulignant certains mots-clés de cette définition :

Dans l'objectif de rapports sociaux égalitaires,

« il s'agit, pour une intervention gouvernementale projetée (une loi, une politique, un programme ou un service), d'acquérir une connaissance pertinente de la situation sur laquelle un ministère, un organisme ou le

gouvernement souhaite agir, ce qui implique d'avoir recours à des données quantitatives et qualitatives incluant des données ventilées selon le sexe et bien souvent aussi à une désagrégation plus fine selon l'âge, le revenu, l'appartenance ethnique, la région ou toute autre variable significative pour l'analyse. À partir de ces connaissances, il s'agit ensuite de proposer des scénarios en fonction de l'objectif principal de l'intervention tout en intégrant évidemment les observations appropriées quant aux réalités différenciées des femmes et des hommes. Il est de première importance, dans l'examen des scénarios possibles et de leurs effets directs et indirects, d'appliquer de façon constante le principe de l'égalité, ce qui signifie notamment que les mesures privilégiées doivent...en somme, prévenir toute nouvelle forme d'inégalité entre les femmes et les hommes basée notamment sur le renforcement des rôles traditionnels entre les sexes» (Massé 2005 : 9-10).

Voici une liste de mots-clés qui ont été retenus à partir de cette définition et de notre question de recherche: Femme, Féminin, Homme, Masculin, Sexe, Différenciée selon le sexe, Genre, Égalité, Sexiste, Sexuel.

Dans un effort pour bien cerner le sens des mots-clés, nous avons évalué leur importance et leur sens selon le contexte précis dans lequel ils sont employés. Nous en avons d'abord fait une évaluation quantitative et chronologique en utilisant la clé de recherche des mots disponible sur les documents en format PDF.

En les remettant dans leur contexte, nous avons vérifié si l'utilisation de ces mots-clés découlait bien d'un objectif spécifique de présentation de données différenciées selon les sexes. Nous avons donc éliminé les apparitions où le mot-clé figurait dans le titre d'un livre, d'une étude, d'un document vidéo ou encore dans le nom d'un site Internet ou dans le nom d'un organisme. Nous avons gardé le mot-clé quand il figurait dans le texte principal ou dans une note en bas de page et qu'il explicitait une donnée différenciée selon les sexes.

Par exemple, nous avons soustrait le mot « femmes » utilisé dans le sommaire du rapport 1999 quand il identifiait le nom d'une recherche: « *L'enquête du Centre de recherche interdisciplinaire sur la violence familiale et la violence faite aux femmes (CRI-VIFF)* ». Par contre, nous l'avons gardé, quand en page 1 du même

rapport, le mot était utilisé dans le contexte suivant : « *Il existe une « violence économique », - pour certains, il s'agirait là plutôt d'injustices- en milieu de travail qui, selon le Syndicat de la fonction publique du Québec, se nomme discrimination, précarisation des emplois, double ou triple journée de travail dans le cas des **femmes** plus particulièrement* ».

De même, nous avons éliminé le mot « hommes » quand il référerait à l'être humain en général, bien que ce choix de mot illustre bien une expression de domination d'un sexe sur l'autre (les femmes sont incluses dans les hommes). Nous l'avons gardé quand, par exemple, il s'insérait dans l'extrait suivant en page 17 du rapport 1999 : « *La répartition des agresseurs était de 3 **hommes** pour 1 femme* » et qu'il explicitait donc une donnée différenciée selon les sexes.

#### 3.4.2 Traitement stratégique des données ADS

Nous avons ensuite essayé de voir quel est le traitement accordé aux données ADS tout au long des trois documents. Pour cela, nous avons sélectionné les mots-clés ADS les plus significatifs en nombre et nous avons appliqué une grille de stratégies graphiques (voir ci-dessous), rhétoriques et syntaxiques servant habituellement à faire ressortir, à rendre visibles, à souligner les éléments d'un texte et nous avons regardé si elles avaient été utilisées. Nous avons ainsi examiné la logique interne, le schéma ou le plan du texte pour essayer de voir comment un argument est développé ou neutralisé : l'argument est-il abandonné immédiatement après avoir été mentionné, ou est-il mis en évidence par un dispositif graphique tel que caractère gras ou soulignement, ou est-il repris dans la conclusion, ou encore mis en lien constant avec le mandat du comité, ou s'inscrit-il dans les recommandations finales ?

**Tableau 3.1**  
Grille de stratégies accentuant la visibilité

Mot-clé ADS	Mis en évidence graphique	Repris dans la conclusion du chapitre	Repris dans la conclusion finale du document	Mis en lien avec le mandat du comité	Inclus dans recommandations finales
-------------	---------------------------	---------------------------------------	--	--------------------------------------	-------------------------------------



### 3.5 Les étapes

Comme le disent Poupart et al (1997), c'est la lecture répétée qui permet finalement de prendre conscience des similitudes, des rapports et des différences susceptibles de conduire à une reconstruction admissible et crédible. Ayant rassemblé, au cours des dernières années, vécu, lectures, réflexions sur les concepts entourant notre question de recherche, avec les discussions fructueuses avec d'autres chercheurEs et actrices/acteurs sociaux, nous avons pu accumuler et intégrer une somme d'idées ou de pensées, en quelque sorte des lunettes d'approche, qui nous ont permis, après plusieurs lectures, de « laisser parler le texte ». Certaines combinaisons et certains liens se sont effectivement établis.

Nous inspirant de l'approche méthodologique de l'analyse documentaire de Poupart et al. (1997), nous avons procédé en amalgamant observations, résultats et analyse selon les quatre étapes suivantes :

1. La description des documents
2. L'étude et l'analyse du contexte dans lequel le texte fut produit
3. L'analyse préliminaire des mots-clés
4. L'analyse qualitative proprement dite, c'est-à-dire, « l'interprétation cohérente compte tenu de la thématique ou du questionnement de départ »

## Chapitre IV

### Présentation des résultats et analyse

Comme nous l'indiquions au chapitre précédent, nous procéderons maintenant à la présentation des résultats et à l'analyse en les amalgamant selon les quatre étapes mentionnées.

#### 4.1 Description des documents

Les trois documents sont des documents publics facilement accessibles à un large public sur le site Internet du ministère du Travail du Gouvernement du Québec.

La recherche et la rédaction des deux premiers documents (Rapport 1999 et Rapport 2001) ont été faites par madame Nicole Moreau employée de l'état à la Direction des études et des politiques du Ministère du Travail. Le troisième document (Rapport 2003) porte de multiples signatures de membres du Comité sous la coordination du responsable du Comité interministériel, monsieur Léon Samuel, employé d'état à la Direction de la recherche et de l'évaluation du ministère du Travail.

#### Le Rapport 1999

Le premier rapport déposé en mai 1999, *Violence ou harcèlement psychologique au travail? Problématique*, (le Rapport 1999), a été rédigé comme base de travail à l'intention du Comité interministériel qui allait bientôt être formé (été 1999) par la ministre péquiste du Travail d'alors, madame Diane Lemieux. Il visait, comme son titre l'indique, à faire le point sur le phénomène en présentant les résultats de certaines études sur le sujet, en examinant le contexte dans lequel le harcèlement est appelé à se développer et en proposant quelques pistes de prévention et d'aide aux victimes.

Notons que c'est un document de travail à l'intention d'un futur comité qui n'est pas encore nommé et dont le mandat n'est pas encore précisé, donc **nulle mention**

**d'une approche différenciée selon le sexe.** On mentionne que le groupe *Au bas de l'échelle* (qui s'occupe des travailleurs et travailleuses non-syndiqués) a produit en 1998 un document où il est fait mention d'une proportion importante des dossiers ouverts concernant le harcèlement psychologique au travail et où il est demandé au gouvernement de constituer un comité de travail dont le mandat serait d'étudier ce problème et de formuler des recommandations concrètes. On mentionne également que le ministère du Travail a «estimé opportun de donner suite à une telle requête».

C'est donc un travail de débroussaillage qui est ici effectué par une auteure unique. Le document compte soixante-dix-sept pages auxquelles s'ajoutent deux annexes : en annexe 1, un extrait du livre *Violence at Work* de Chappell et Di Martino (1998) : *The organizational model of managing occupational violence* et en annexe 2, un extrait de la recherche *La violence en milieu de travail* d'un groupe de chercheuses du CRI-VIFF (Damant, Dompierre et Jauvin 1997) : *Cinq catégories de causes susceptibles d'induire de la violence en milieu de travail*. Suit à la toute fin une liste des personnes consultées.

Après une courte introduction, il est organisé en trois chapitres de longueur égale : 1) l'état des lieux, 2) le contexte de la hausse de la violence psychologique en milieu de travail, 3) des moyens de contrer la violence au travail. La partie « l'état des lieux » fait une grande place à des recherches qui ont été faites sur le harcèlement par des organisations syndicales ou communautaires; on y trouve plusieurs données ADS issues de ces recherches. Exemple : Enquête de l'Alliance de la fonction publique du Canada, Rapport 1999 p. 17 « *La répartition des agresseurs était de 3 hommes pour 1 femme* » ou Enquête de la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec, Rapport 1999 p.26 : « *les femmes sont davantage susceptibles que les hommes d'être victimes de la violence en milieu de travail à cause de la position hiérarchique subalterne qu'elles occupent* ».

Il ne comporte pas de bibliographie. Le Rapport 1999 ne comporte pas de recommandations comme telles, mais propose plutôt une liste des moyens pour contrer le harcèlement psychologique dans le chapitre 3.

#### Le Rapport 2001

Le deuxième rapport (Rapport 2001) est en fait le premier rapport officiel du Comité interministériel qui sera remis à la ministre péquiste du Travail, madame Diane Lemieux. Nous verrons plus loin dans l'analyse du contexte l'importance de cette donnée. Il est aussi rédigé par madame Nicole Moreau et il est déposé le 14 mai 2001. Il a quatre-vingt-dix pages. C'est le **seul des trois rapports** qui, faisant état du mandat du Comité, mentionne de manière explicite en page 2 que « l'analyse du phénomène devrait se réaliser dans une **perspective différenciée selon le sexe** ». Après un sommaire et une introduction dont les contenus sont répétitifs, il se présente sous trois chapitres de longueur égale : 1) la problématique, 2) les résultats de quelques travaux sur le harcèlement psychologique et 3) des pistes d'action aux recommandations. Il a deux annexes : en annexe 1, la liste des membres du comité interministériel et en annexe 2, la liste des experts consultés par le comité. Il comporte une bibliographie.

#### Le Rapport 2003

Plus tard, en février 2003, pour aider les entreprises à « prévenir, à la source, les manifestations de harcèlement psychologique dans les milieux de travail », le Comité a remis au ministre libéral du Travail, monsieur Jean Rochon, un troisième rapport intitulé « *Une stratégie de prévention du harcèlement psychologique au travail et de soutien aux victimes* » (Rapport 2003), présenté comme véritable politique gouvernementale de prévention du phénomène, offrant un cadre de référence permettant d'identifier, entre autres, les sources du harcèlement psychologique et les interventions à privilégier. Les auteurs sont multiples; ce sont des membres du Comité ou des employés d'état.

Le document débute par une introduction générale où on fait état des orientations que monsieur Jean Rochon, ministre libéral d'État aux Ressources humaines et au Travail « entendait prendre dans ce dossier ». Ainsi au printemps 2002, le Comité se voyait attribuer un nouveau mandat de type prescriptif et fonctionnaliste visant à :

1. « élaborer un cadre de référence pour aider les entreprise à se doter d'une politique de prévention du harcèlement psychologique au travail ;
2. outiller les milieux de travail pour améliorer la prévention du harcèlement psychologique;
3. mettre progressivement en place, à partir des ressources du réseau de la santé et des services sociaux, des équipes spécialisées dans l'identification et le soutien des personnes aux prises avec le harcèlement psychologique au travail »

**Délesté de la perspective différenciée selon le sexe**, le rapport est divisé en trois volets qui reflètent exactement le nouveau mandat :

Volet A : Pour une stratégie de prévention du harcèlement psychologique au travail

Volet B : Inventaire des outils de prévention disponibles

Volet C : Une stratégie de soutien aux victimes

Il compte soixante-quinze pages incluant cinq annexes :

- I. Liste des politiques consultées
- II. Exemples de définitions de harcèlement psychologique au travail
- III. Exemples de mesures de redressement
- IV. Les rôles et responsabilités des intervenants
- V. Les membres du Comité

#### 4.2 L'étude et l'analyse du contexte dans lequel le texte fut produit

La mise en contexte des documents nous offrira des pistes dans notre analyse afin de déceler les interactions entre les différents contextes qui ont présidé à l'élaboration de ces trois documents. Nous avons distingué les impacts créés par le contexte québécois et le contexte mondial.

#### 4.2.1 Contexte québécois

L'élaboration d'une politique gouvernementale pour contrer le harcèlement psychologique au travail est un discours construit dans un certain contexte social et culturel, en l'occurrence en ce qui concerne l'objet de notre recherche: le Québec de la fin des années 90 (1998-2003), société moderne inscrite dans le monde occidental. Au moment où s'amorce la rédaction de ces trois rapports, c'est le Parti Québécois, parti indépendantiste à saveur sociale-démocrate, qui est au pouvoir. Des mesures sociales audacieuses poussées par des groupes communautaires telles la *Loi contre la pauvreté* sont adoptées. La ministre du Travail est madame Diane Lemieux : c'est à elle que seront remis les deux premiers rapports. Le dernier rapport (Rapport 2003) sera remis à monsieur Jean Rochon ministre libéral du Travail en février 2003.

Rappelons que c'est le 19 décembre 2002 sous un gouvernement péquiste social-démocrate que l'Assemblée nationale du Québec a adopté à l'unanimité la *Loi modifiant la Loi sur les normes du travail et d'autres dispositions législatives* (Loi 143) qui a introduit, à l'article 81.18 de la *Loi sur les normes du travail* (LNT) une définition du harcèlement psychologique et à l'article 81.19, un droit pour les salariés de bénéficier d'« un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique » et une obligation pour les employeurs de « prendre les moyens raisonnables pour prévenir le harcèlement psychologique et, lorsqu'une telle conduite est portée à sa connaissance, pour la faire cesser ». Rappelons également que la mise en application de ces articles avait été prévue pour le 1<sup>er</sup> juin 2004 et qu'entre-temps, soit le 14 avril 2003, une élection générale au Québec amenait la défaite du Parti Québécois avec son orientation social-démocrate et le retour du Parti Libéral majoritaire, parti de centre droite, qui a fait adopter en début de mandat certaines mesures législatives anti-syndicales. Le chef péquiste Landry dépeignait l'élection comme un choix entre le Parti québécois, de gauche, et les « deux partis de droite », le parti Libéral et l'Action Démocratique du Québec.

Certains acteurs/actrices sociaux ont même craint que la loi de 2002 pour contrer le harcèlement passe aux oubliettes, quant à son application, dans un contexte politique devenu plus conservateur. **Lié au contexte politique plus conservateur, le troisième rapport remis en mai 2003 conformément à son nouveau mandat qui vise une mise en application de la politique gouvernementale en matière de harcèlement se rabat comme nous le verrons plus tard sur une approche et des études qui relèvent essentiellement d'une approche fonctionnaliste donc en l'absence totale de la perspective de genre.**

On voit ici à l'œuvre (dans le nouveau mandat excluant l'ADS et dans le choix de stratégies fonctionnalistes de prévention du harcèlement) comment un contexte politique plus conservateur impose un langage qui ramène la société à une idéologie traditionaliste où la division sexuelle du travail ne fait plus partie officiellement du discours, comme on peut le voir dans le changement de mandat adressé au Comité. Dans cette conception traditionaliste, nous revenons à la perspective « le genre comme variable », on ne voit pas le genre comme socialement construit mais comme une catégorie essentialiste, c'est-à-dire déterminé « naturellement » par le sexe. Ici, le langage, soi-disant simple reflet de la réalité, est neutre voire neutralisant et le harcèlement a pour sources des situations « neutres », comme nous l'indique la liste suivante fournie dans le troisième rapport du Comité:

- «Une surcharge de travail;
- Un manque d'autonomie professionnelle;
- Des conditions de travail mal adaptées;
- Des styles de supervision autoritaires ou de type laisser faire;
- Des conflits non gérés ou mal gérés;
- Des communications déficientes;
- Du favoritisme ou du népotisme;
- Une culture organisationnelle non respectueuse des personnes;

- Un climat de compétition excessive;
- Une réticence à investir à long terme dans le capital humain;
- Une banalisation des conduites vexatoires.»

(Rapport 2003 : 3)

Et on remédiera au problème du harcèlement par des pratiques fonctionnalistes de gestion; exemple, par l'adoption d'une politique maison. Nous sommes revenus à la métaphore de « l'organisation vue comme une machine » et on offre aux dirigeants des outils de formation « clés en main » pour faire fonctionner au mieux et au plus vite les rouages. Ici, le harcèlement est un dysfonctionnement qu'il faut enrayer au plus vite. Mais comme c'est un dysfonctionnement lié à la complexité de l'humain et non à un problème technique, comme Gwénaëlle Poilpot-Rocaboy (2003) nous l'indiquait dans notre cadre théorique, souvent les procédures et les systèmes de communication normalisés ne sont pas à même d'aborder le problème à la source. D'un point de vue plus positif, on pourra arguer que la démarche proposée par le gouvernement aura eu le mérite d'amorcer une pratique de prévention qui, lors d'une évaluation ultérieure, pourra nous révéler les apports et les limites d'une approche exclusivement fonctionnaliste.

Pour reprendre la « théorie des groupes rendus muets » (muted group theory) de Ardener (1975) qui stipule que dans chaque culture il y a un groupe social dominant qui détermine la manière de penser et de percevoir de cette culture, on voit qu'en 2003, au moment de l'application de la loi 143, le groupe social dominant législateur au Québec est devenu un parti politique de droite. On peut supposer un lien entre l'arrivée d'un parti politique de droite avec le fait de voir disparaître dans le mandat du Comité toute perspective radicale incluant une approche différenciée selon les sexes. La perception des groupes subordonnés n'est plus qu'imparfaitement encodée dans le langage voire absente et, conséquemment, moins bien représentée dans le discours public. Retenons cependant que l'adoption de la loi 143 peut être considérée comme un progrès



social important par le fait même d'avoir introduit le harcèlement dans la législation du Québec.

#### 4.2.2 Contexte mondial

Le Québec de cette période (fin des années 90 et début des années 2000) n'échappe pas au contexte de mondialisation qui frappe le milieu du travail. *« Il existe aussi une « violence économique »... qui... se nomme discrimination, précarisation des emplois, double ou triple journée de travail dans le cas des femmes plus particulièrement, salaire inférieur pour des emplois équivalents ».* (Rapport 1999 :1). **Notons au passage qu'on faisait déjà à l'époque la référence à l'ADS quant à l'analyse de l'impact du contexte économique sur les conditions de travail pour les femmes mais, en l'absence d'une véritable approche différenciée selon le sexe, cette violence économique ne sera pas reliée à une conclusion « genrée » quant au phénomène du harcèlement.**

Dans le Rapport 2001, on souligne que « le travail prend maintenant, et de plus en plus, une dimension identitaire et non seulement une valeur instrumentale » (Rapport 2001 : 1) et qu'«une conjoncture économique axée sur une compétition féroce et une exigence accrue des profits » (Rapport 2001: 2) entraîne une dégradation des conditions de travail par le biais d'exigences de flexibilité de plus en plus grandes. De là découle le fait de *« présumer que les personnes sont plus susceptibles qu'auparavant de manifester une plus grande sensibilité à des incidents de harcèlement psychologique et de les considérer comme inacceptables. Par ailleurs, l'efficacité organisationnelle réduite à l'idée de réussite économique à tout prix, légitimant la compétition, étendue maintenant à l'échelle de la planète, peut aussi avoir des conséquences sur le sens même du travail »* (Rapport 2001: 1). **Les références à la division sexuelle du travail sont devenues quasi absentes dans le regard posé sur les conséquences du contexte économique global : l'invisibilité s'installe.**

Dans le rapport 2003, les sources du harcèlement se réduisent aux facteurs organisationnels (Rapport 2003 : 15). Facteurs organisationnels qui sont considérés sous la loupe de la fausse neutralité depuis que le mandat du Comité a mis de côté la perspective différenciée selon les sexes. **Le harcèlement psychologique est réduit au paradigme fonctionnaliste tel que présenté par Burrell et Morgan dans une vision mécaniste et parcellaire de l'organisation où le harcèlement est un dysfonctionnement coûteux qu'il faut enrayer au plus vite. La neutralisation est complète.**

### 4.3 L'analyse préliminaire des mots-clés

Nous avons voulu, à travers certains mots-clés, faire ressortir la fréquence et la chronologie des mots-clés utilisés dans une connotation ADS et évaluer ainsi le sort réservé aux recherches relevant de la perspective radicale donc susceptibles d'utiliser une approche différenciée selon le sexe

#### 4.3.1 Occurrence des mots-clés ADS

Ainsi que nous l'avons présenté dans notre chapitre sur la méthodologie, nous avons voulu, à partir de mots-clés en lien avec notre question de recherche et avec la définition de l'analyse différenciée selon le sexe (ADS), observer si l'occurrence de ces mots-clés reflétait la préoccupation d'analyser le phénomène harcèlement en tenant compte de la division sexuelle du travail. Dans le tableau 4.1, le nombre total d'apparitions nous donne le résultat d'une recherche par mots-clés sans distinction de leur utilisation ou du contexte (chiffre entre parenthèses). Le chiffre **en gras** présente les mots-clés utilisés dans le texte principal ou dans des notes en bas de page dans un objectif de présentation de données différenciées selon les sexes (ADS).

**Tableau 4.1**  
Occurrence des mots-clés ADS

<b>Mot-clé</b>	<b>Rapport 1999</b> (nombre total d'apparitions) Utilisations ADS du mot	<b>Rapport 2001</b> (nombre total d'apparitions) Utilisations ADS du mot	<b>Rapport 2003</b> (nombre total d'apparitions) Utilisations ADS du mot
Femme	(44) <b>25</b>	(19) <b>16</b>	(4) <b>1</b>
Féminin	(7) <b>2</b>	(3) <b>0</b>	(2) <b>0</b>
Hommes	(12) <b>7</b>	(16) <b>11</b>	(3) <b>0</b>
Masculin	(1) <b>1</b>	0	0
Sexe	(3) <b>3</b>	(6) <b>6</b>	0
Différenciée selon le sexe	0	(2) <b>2</b>	0
Genre	0	0	0
Égalité	(9) <b>3</b>	(2) <b>2</b>	0
Sexiste	0	0	(1) <b>0</b>
Sexuel	(40) <b>34</b>	(14) <b>11</b>	(24) <b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>48</b>	<b>3</b>

Force est de constater que le nombre de données ADS diminue avec le temps. Le concept de genre comme tel n'y est pas évoqué une seule fois. Et l'expression « différenciée selon le sexe » n'apparaît que deux fois: en page 2 du Rapport 2001 quand la ministre, en faisant référence aux données du groupe *Au bas de l'échelle*, précise le mandat du comité interministériel : « *En conséquence, l'analyse du phénomène devrait se réaliser dans une perspective différenciée selon le sexe* » (Rapport 2001 : 2) et en page 14 en parlant d'une recherche (Jauvin et al.1999) dont les résultats indiquent « *certaines différences en fonction du sexe des personnes concernées* » sur la question des facteurs de vulnérabilité face à la violence en milieu de travail (rapport 2001: 14).

La seule mention faisant référence à la « division sexuelle du travail » se retrouve dans le Rapport 1999 à la page 24 lorsqu'on cite un extrait d'une recherche faite en 1995 par le Syndicat de la fonction publique du Québec, *La violence faite aux femmes en milieu de travail. Tolérance zéro!*: « *la violence psychologique se manifeste, entre autres, par des propos humiliants, par la démolition pernicieuse (qui affecte le moral) exercée à l'égard de celles qui osent s'introduire dans la sphère du travail et, comble d'outrage à la division des rôles, qui osent s'y exprimer* ».

On verra une exception à la diminution chronologique des termes ADS avec le mot-clé ADS « homme »; en effet, celui-ci apparaît 7 fois dans le rapport 1999 et 11 fois dans le rapport 2001. Toutefois, cette exception peut être nuancée par le fait que **6 des 7 occurrences du mot-clé ADS « homme » du Rapport 1999** font référence à quatre études différentes qui établissent des données plus « lourdes » en terme de différenciation significative des sexes en lien direct avec le phénomène du harcèlement psychologique, que ce soit dans l'identification des agresseurs, des victimes ou des facteurs de vulnérabilité. Exemple :

- Enquête FTQ, Rapport 1999 p.26 : « les femmes sont davantage susceptibles que les hommes d'être victimes de la violence en milieu de travail à cause de la position hiérarchique subalterne qu'elles occupent »

Alors que seulement **3 des 11 occurrences du mot-clé ADS « homme » du Rapport 2001** relèvent d'une différenciation significative des sexes en lien direct avec le phénomène du harcèlement psychologique soit dans l'identification des victimes (1), les relations entre stress (anxiété et dépression) et le harcèlement (1) et les indemnisations de la CSST pour lésions psychiques développées en raison du travail et le harcèlement (1). Exemple :

- Document Au Bas de l'Échelle, Rapport 2001 p. 2 : « ... parmi les dossiers ouverts pour harcèlement psychologique au travail, 69% touchent des femmes et 31% des hommes »

Le mot-clé ADS « sexuel » qui apparaît 34 fois dans le Rapport 1999 et 11 fois dans le Rapport 2001 est surtout utilisé dans des contextes où on tente de rapprocher et comparer le harcèlement sexuel au harcèlement psychologique. À une reprise, on précisera que l'un peut inclure l'autre : « *Le harcèlement psychologique ou violence psychologique semble par conséquent comporter une portée plus large que le harcèlement sexuel; le harcèlement psychologique pouvant toutefois inclure des éléments de harcèlement sexuel* » (Rapport 1999 : 23). En raison de sa fréquence remarquable, c'est un mot-clé ADS significatif pour les fins immédiates de notre recherche. Sans compter que la lutte pour

nommer, i.e. inscrire dans le langage légal et légitime, la réalité du harcèlement psychologique peut s'apparenter au long processus qui a mené à la légalisation et à la légitimation du harcèlement sexuel qui reste un phénomène très clairement « différencié selon les sexes » dans la mesure où on le considère surtout comme un problème vécu par les femmes.

Il peut néanmoins être significatif que l'utilisation de ce mot-clé ADS soit totalement absente du Rapport 2003, absence que nous associerons au contexte politique mentionné ci haut qui mènera à l'abandon de l'ADS dans le mandat du Comité dans sa dernière phase de travail.

Le mot-clé ADS « féminin » n'apparaît que deux fois et seulement dans le Rapport 1999 mais les deux apparitions sont lourdes en termes de lien avec le concept de la division sexuelle du travail. La première apparition fait référence à la définition de la violence faite aux femmes proposée par l'ONU : *tout acte de violence fondé sur l'appartenance au sexe féminin* (Rapport 1999 : 24). Et la deuxième qualifie la précarité comme *l'une des caractéristiques majeures du travail féminin* (Rapport 1999 : 41).

En rapport avec notre question de recherche : comment s'est effectuée la « disparition » de l'approche différenciée selon les sexes dans la politique québécoise visant à contrer le harcèlement psychologique au travail?, on voit que le processus de « disparition » s'effectue à travers une **diminution étalée chronologiquement du nombre de données ADS** : de 75 occurrences de mots-clés ADS en 1999, on passe à 48 en 2001 et à 3 en 2003.

Nous verrons maintenant par quelles stratégies la « disparition » s'effectue et comment les recherches relevant de l'approche radicale « disparaissent » dans le même étalement chronologique.

### 4.3.2 Traitement des données ADS ou stratégies menant à l'invisibilité

Pour chaque rapport, voici les résultats de l'application de notre grille de stratégies accentuant la visibilité des données ADS. Nous n'avons gardé que les trois mots-clés les plus significatifs soit parce qu'ils apparaissaient souvent ou que leur utilisation était directement reliée à une approche ADS bien identifiée.

**Tableau 4.2**  
**Rapport 1999** Grille de stratégies accentuant la visibilité

Le mot-clé	Nombre de mots-clés ADS	Mis en évidence graphique	Repris dans la conclusion du chapitre	Repris dans la conclusion finale du document	Mis en lien avec le mandat du comité	Inclus dans moyens pour le contrer ou recommandations finales
Femmes	25	2	1	1	0	0
Hommes	7	0	0	0	0	0
Sexuel	34	0	0	0	0	0

**Tableau 4.3**  
**Rapport 2001** Grille de stratégies accentuant la visibilité

Le mot-clé	Nombre de mots-clés ADS	Mis en évidence graphique	Repris dans la conclusion du chapitre	Repris dans la conclusion finale du document	Mis en lien avec le mandat du comité	Inclus dans recommandations finales
Femmes	16	0	0	0	1	0
Hommes	11	0	0	0	1	0
Sexuel	11	0	0	0	0	0

**Tableau 4.4**  
**Rapport 2003** Grille de stratégies accentuant la visibilité

Le mot-clé	Nombre de mots-clés ADS	Mis en évidence graphique	Repris dans la conclusion du chapitre	Repris dans la conclusion finale du document	Mis en lien avec le mandat du comité	Inclus dans recommandations finales
Femmes	1	0	0	0	0	0
Hommes	0	0	0	0	0	0
Sexuel	1	0	0	0	0	0

Les résultats sont éloquentes! C'est une belle illustration de la « théorie des groupes rendus muets » (muted group theory) de Ardener (1975) telle que reprise en particulier dans l'article de Spender, intitulé, « Defining Reality, a Powerful Tool ». Nous voyons ici comment les données faisant état d'un segment significatif de l'humanité sont transformées comme « non data ». Voyons cela de plus près.

Dans le Rapport 1999, des 25 occurrences du mot-clé ADS « femme », ce mot-clé bénéficie de quatre mises en évidence. En effet, ce mot-clé est mis en évidence graphique une première fois (inclus dans un encadré en gris qui constitue la conclusion du chapitre en page 14) et donc, repris dans la conclusion du même chapitre (page 14) : « *Les fonctions de travail occupées par les femmes, surtout dans le secteur des services, seraient davantage susceptibles (sic) d'être victimes d'incidents de violence psychologique* » et finalement mis en évidence graphique une deuxième fois (en gras) et repris dans la conclusion finale du document en page 75 : « *Les **femmes** seraient plus susceptibles que d'autres d'être victimes de harcèlement psychologique au travail, notamment en raison du fait qu'elles sont fort nombreuses dans les professions à risque ainsi que dans les secteurs d'activités économiques à risque* ». Et pourtant ce Rapport 1999 contient de nombreuses données ADS (75). Seul un mot-clé ADS a bénéficié d'une mise en valeur un tant soit peu significative. Ce qui témoigne bien du processus d'occultation d'une perspective différenciée selon le sexe tenant compte de la division sexuelle du travail.

Dans le Rapport 2001, le seul lien établi avec le mandat relève de l'évidence puisque les mots-clés ADS « femmes » et « hommes » sont inclus dans le rappel du mandat du Comité qui est fait dans l'introduction du document : *parmi les dossiers ouverts pour harcèlement psychologique au travail, 69% touchent des femmes et 31% des hommes... En conséquence, l'analyse du phénomène devrait se réaliser dans une perspective différenciée selon le sexe* (Rapport 2001: 2). Et puis après plus rien! Ou presque, si nous faisons exception d'une petite remarque de deux lignes au chapitre des facteurs de vulnérabilité en page 17 tirée d'une

étude de Jauvin et al. 1999 : *les femmes ayant un faible niveau de contrôle décisionnel présenteraient deux fois plus de chances que les autres d'être exposées à la violence*. Donnée qui ne sera jamais mise en évidence, rendue invisible, noyée dans l'ensemble du document. La neutralisation suit son cours. La description du phénomène harcèlement, sa mise en contexte, les facteurs d'éclosion, l'identification des victimes et des agresseurs, tout vire au neutre. Donnons un exemple avec les facteurs favorisant l'éclosion d'incidents de harcèlement à la page 15 du Rapport 2001. Citant une étude de Soarès (1999), le document met en premier comme facteurs de risque : *la précarité toujours plus grande de l'emploi*. Plus aucune mention du lien entre la précarité de l'emploi comme l'une des principales caractéristiques du travail féminin mentionné dans le Rapport de 1999.

Des deux études originales spécifiquement commandées par le Comité pour le Rapport 2001, aucune n'a reçu dans son mandat de présenter ses analyses dans une perspective différenciée selon les sexes.

Quant au Rapport 2003, les deux seuls mots-clés ADS sur la liste n'ont bénéficié d'aucune mise en valeur et quand bien même c'eut été le cas, cela n'aurait pas changé grand-chose à l'évidence flagrante que toute donnée ADS ou que toute référence à des recherches relevant de la perspective radicale ou leurs possibles données ADS sont désormais écartées de par la formulation même du nouveau mandat du Comité composé de trois volets:

- *« Élaborer un cadre de référence pour aider les entreprises à se doter d'une politique de prévention du harcèlement psychologique au travail ;*
- *Outiller les milieux de travail pour améliorer la prévention du harcèlement psychologique ;*
- *Mettre progressivement en place, à partir des ressources du réseau de la santé et des services sociaux, des équipes spécialisées dans l'identification et le soutien des personnes aux prises avec le harcèlement psychologique au travail. »*

(Rapport 2003 : V).



L'œuvre d'occultation de la dimension genre du harcèlement semble consumée. C'est une dimension qui semble avoir perdu toute légitimité dans la définition du phénomène harcèlement psychologique au travail au fil du travail du Comité. Le masculin a donc le pouvoir des significations légitimes sur le féminin : l'exclusion des femmes est opérationnalisée par le biais du langage et contribue à construire, renforcer et perpétuer les inégalités de genre (Spender 1984 : 199).

#### 4.4 L'analyse qualitative proprement dite

En poussant notre analyse un peu plus loin, nous avons tenté de voir si les textes pouvaient nous offrir des indices du caractère volontaire et conscient de l'occultation des données ADS et de l'importance du contexte dans cette occultation. Enfin, nous nous sommes demandée si notre recherche pouvait nous amener à considérer les effets pervers d'une approche non ADS de la politique gouvernementale, en particulier sur les stratégies de prévention du phénomène harcèlement découlant de cette politique.

##### 4.4.1 Disparition consciente ou volontaire ?

À l'époque de la production des trois documents constituant la politique québécoise pour contrer le harcèlement psychologique au travail, nous avions des personnes expertes très au fait que les femmes sont touchées de manière particulière par le phénomène du harcèlement psychologique au travail, nous avions une demande explicite de la Ministre du Travail Diane Lemieux à l'effet de privilégier une approche différenciée selon les sexes, nous avions des recherches (dont certaines citées dans les rapports du Comité interministériel) qui ne faisaient nul doute quant à la présence du «facteur sexe» dans le harcèlement psychologique au travail.

Quelque chose s'est passé dans le processus du langage amenant la « disparition » progressive de la perspective différenciée selon les sexes pourtant clairement énoncée dans le mandat du Comité interministériel. Ce processus a-t-il été volontaire et conscient?

Que le processus ait été volontaire et conscient pour les deux premiers documents de la politique, notre recherche ne nous permet pas de le démontrer. Il eut fallu pour cela aller interviewer les actrices et les acteurs sociaux directement reliés à l'élaboration des documents : ministres du travail, rédactrices et rédacteurs du document, membres du Comité etc. Cela nous fait réaliser les limites de l'analyse documentaire en même temps que les limites de temps et de moyens financiers dont nous disposions pour faire cette recherche. Par contre, nous pouvons supposer que la disparition des éléments ADS du troisième rapport fut volontaire puisqu'elle fut dictée par décision politique du nouveau ministre libéral Jean Rochon. En effet, la révision du mandat du Comité dans le Rapport 2003 ne comporte aucune mention de l'approche différenciée selon les sexes; à moins qu'il ne se soit jamais rendu compte qu'il l'avait enlevé!

L'objectif du présent mémoire était de mieux comprendre le processus qui a mené à la disparition d'un élément clé, le facteur genre, dont la présence était souhaitée au départ, dans l'élaboration d'une politique sociale pour contrer le harcèlement psychologique au travail au Québec. Nous avons vu que, bien que le mandat incluait une demande d'analyse du phénomène selon une approche différenciée selon les sexes, la demande comme telle n'a jamais été réellement prise en compte dans les deux premiers rapports et qu'au contraire, elle a été atténuée par différentes stratégies linguistiques ou qu'elle s'est inscrite en catimini dans les travaux du Comité par le biais d'un bref rappel au début du deuxième rapport (Rapport 2001 en page 2) avant d'être délibérément éliminée dans le Rapport 2003. Le processus est passé d'involontaire à volontaire. Est-il passé de l'inconscience à la conscience ? Notre recherche ne peut l'affirmer. Nous savons qu'il y a « beaucoup de personnages », les ministres, les membres du comité et la rédactrice (dans le cas du premier rapport) qui sont impliqués dans toute cette opération.

#### 4.4.2 Un contexte favorable à l'ADS ?

Parmi les trois perspectives dans lesquelles s'inscrivent les différentes approches du genre combiné au langage, on se souviendra que l'approche interactionniste nous permettait de situer les usages langagiers dans un contexte discursif particulier, dans des « communautés de pratique » spécifiques et qu'un lien avec une pratique sociale plus large devait être fait (Crawford 1995).

Si on regarde le contexte plus large, nous avons vu dans notre problématique que le Québec de cette période (fin des années 90 et début des années 2000) n'échappe pas au contexte de mondialisation qui frappe le milieu du travail et que le premier document de la politique québécoise avait identifié que certains éléments de ce contexte devaient être analysés de manière différenciée selon les sexes. Nous avons vu dans notre problématique et dans notre cadre théorique que de nombreuses recherches sur le monde du travail ont été effectuées par des chercheurEs européens/européennes tenant compte de la division sexuelle du travail pendant cette même période. Au Québec, la présence active de comités de Condition féminine dans les différentes organisations syndicales au Québec a favorisé depuis les années 70 la production de documents ADS dans le domaine du travail en général et sur le harcèlement en particulier. Dans une perspective constructiviste, on serait porté à conclure que le contexte social et scientifique de l'époque était favorable. Alors que s'est-il passé?

La vision du changement social de Foucault évoquée dans notre cadre théorique apporte un élément de réponse à cette question. Celle-ci est essentiellement discursive; pour lui le changement de pratique discursive est central au changement social. D'où l'importance de nommer de la façon la plus juste possible la réalité vécue incluant les rapports de pouvoir sous-jacents. En pratiquant une approche différenciée selon le sexe rendue inopérante par des pratiques discursives neutralisantes dans les deux premiers rapports de la politique québécoise pour contrer le harcèlement et en éliminant celle-ci dans le dernier rapport, on voit que la façon de nommer la réalité n'a pas tenu compte de ces

rapports de pouvoir et a donc favorisé la norme mâle faussement neutre. L'approche interactionniste nous permet de situer ce genre d'affirmations dans un contexte discursif particulier, dans des « communautés de pratique » spécifiques et de faire un lien avec une pratique sociale plus large. (Crawford 1995). Ainsi, si nous nous reportons au contexte politique québécois évoqué plus haut on peut voir qu'une étanchéité plus grande entre des communautés de pratique (syndicales vs gouvernementale, par exemple) est favorisée par des gouvernements à tendance social-démocrate. Le plus bel exemple est celui des pays nordiques européens qui a vu, dans les années 90, l'éclosion exemplaire de recherches ADS ayant mené à des mesures sociales progressistes intéressantes dans ces pays. Avec le retour dans ces pays de gouvernements plus conservateurs, les sources de financement de ces recherches se sont taries.

L'anthropologue Clifford Geertz soulignait lui aussi jusqu'à quel point le langage est central aux processus sociaux de partage et de négociation de sens qui constituent la vie sociale et organisationnelle mais il nous rappelait que le tout s'inscrit dans un contexte, une structure qui nous influence mais qui peut être influencée à son tour selon le pouvoir associé à notre position dans cette structure. Or, le contexte mondial des années 2000 est un contexte qui cultive de plus en plus les « logiques de peur » (Viveret, 2005). Ces logiques de peur ont ramené au pouvoir des gouvernements plus conservateurs qui ont rendu non pertinente et non légitime la lecture sexuée du monde social et du monde du travail en particulier. Ce qui nous ramène à Spender (1984) qui a démontré comment l'expérience des femmes était niée et « illégitimée » dans une société où la réalité est définie par les hommes à travers le langage.

Pourtant, on aurait pu croire que le gouvernement québécois par l'adoption en 1997 d'un *Projet mobilisateur portant sur l'instauration de l'analyse différenciée selon les sexes dans les pratiques gouvernementales* favoriserait une approche préventive qui aurait permis de détecter la fausse neutralité présente dans les interventions gouvernementales et de discerner à l'avance les effets porteurs d'inégalités entre les femmes et les hommes. Mais rappelons-nous que le

Ministère du Travail ne faisait pas partie de ce projet, excluant tout le secteur du travail des crédits gouvernementaux accordés à ce type de recherche ADS. Cette «exclusion» n'a certainement pas contribué à renforcer l'aspect préventif de l'ADS timidement souhaité dans l'intervention gouvernementale dans le domaine du harcèlement psychologique au travail.

#### 4.4.3 Le harcèlement perpétué par une politique rejetant l'ADS ?

Une politique gouvernementale est un message encodé envoyé à une certaine société; dans le cas qui nous concerne ici, il s'agissait d'introduire une nouvelle norme condamnant le harcèlement psychologique dans le milieu du travail au Québec. Une politique gouvernementale, c'est un discours social ; c'est en soi un geste de pouvoir qui relève d'une autorité. Une autorité dont on est en droit de s'attendre qu'elle va changer les choses dans des situations d'injustice sociale. Spender (1984) nous rappelait que lorsqu'un segment significatif de l'humanité est catalogué comme « non data » et que le masculin détient conséquemment le pouvoir des significations légitimes sur le féminin, il fallait bien voir que l'exclusion des femmes était structurelle et qu'elle contribuait à construire, renforcer et perpétuer les inégalités de genre. On peut donc en conclure que l'absence d'une perspective de genre dans la politique gouvernementale québécoise ne contribue pas à diminuer ou à éliminer certaines formes de harcèlement psychologique qui atteignent particulièrement les femmes.

Dans le même sens, Tietze, Cohen et Musson (2003) nous rappelaient que peu important les perspectives théoriques par lesquelles on l'approche, le genre renvoie toujours à la construction sociale de la distribution inégale du pouvoir dans les rapports entre les sexes. L'occultation de l'analyse différenciée selon les sexes dans une politique pour contrer le harcèlement empêche l'établissement de liens spécifiques cruciaux à une véritable prévention du phénomène. Par exemple, si le lien n'est pas fait entre la construction bureaucratique masculine incluant une dévalorisation d'une approche culturellement « autre » (féminine) se traduisant possiblement par des pratiques « subtiles » de harcèlement, aucune mesure

spécifique de prévention ne sera proposée et encore moins appliquée. Nous avons mentionné dans notre problématique que le harcèlement est plus présent dans le secteur des services où les femmes sont en plus grand nombre. Des mesures éducatives spécifiques selon une perspective ADS pourraient contribuer à abolir certaines normes implicites qui contribuent à l'éclosion du harcèlement psychologique au travail dans ces milieux. Pensons ici à la vaste campagne de sensibilisation menée par la Fédération des Infirmières et Infirmiers du Québec *Travailler dans la dignité* qui visait spécifiquement à en finir avec la norme implicite qui affirmait que la violence faisait partie du métier.

De la même manière qu'une absence de lien entre la présence majoritaire d'hommes comme supérieurs et le fait que les agresseurs sont en majorité des hommes (Brun, Kedl, 2006) et en position hiérarchique supérieure n'entraînera pas de mesure spécifique quand viendra le temps de proposer des interventions préventives.

Enfin, nous avons vu que les sources de harcèlement psychologique et les interventions à privilégier pour le contrer proposées dans le document final (Rapport 2003 : 27) relèvent toutes du paradigme fonctionnaliste avec les métaphores organisationnelles qui y sont associées. Seuls les facteurs organisationnels « neutres » (Rapport 2003 : 15) sont retenus pour expliquer la présence du harcèlement psychologique. Les métaphores organisationnelles sous-jacentes à ces facteurs et aux interventions privilégiées font du harcèlement un « dysfonctionnement de la machine » que nous allons rapidement régler par des mesures mécaniques (*corriger les surcharges de travail en rééquilibrant les exigences de la production et les capacités des personnes...*Rapport 2003 : 3) ou « un conflit qui dégénère dans le système politique » que nous allons régler par le fait de « *régler les conflits de façon précoce en formant les cadres à la gestion des conflits et les employés, à la résolution de problèmes* » (Rapport 2003 : 4). Aux hommes la formation à la gestion de conflits et aux femmes, la formation à la résolution de problèmes dans les contextes encore fort nombreux où les cadres sont surtout des hommes et les employés, des employées. Ce qui nous ramène à

l'un des deux principes autour desquels s'articule la division sexuelle du travail (Hirata et al. 2000) : le principe hiérarchique (i.e. qu'un travail d'homme est davantage valorisé qu'un travail de femme et la captation par les hommes des fonctions politiques, religieuses et militaires, à forte valeur sociale ajoutée). Les rapports de pouvoir en lien avec le harcèlement doivent être questionnés dans une perspective de genre pour attaquer les sources mêmes de ce harcèlement ; cette perspective est absente des recommandations du Rapport 2003.

Selon Morgan (1989), « l'emploi de la métaphore suppose une façon de penser et une façon de voir qui agissent sur la façon dont nous comprenons le monde en général ». Une métaphore organisationnelle ne faisant pas état de la division sexuelle du travail est biaisée et créatrice d'aberrations ou pour citer Laufer, Marry et Maruani (2003) « c'est de la connaissance que l'on déforme » ou une injustice que l'on perpétue. Le concept de division sexuelle du travail est devenu essentiel pour analyser comment, à travers les mouvances actuelles dans le monde du travail, les rapports de domination toujours configurés dans le système patriarcal, se reproduisent sous d'autres formes.

## Chapitre V

### Conclusion

Ce que nous avons souhaité faire dans cette recherche, c'est de démasquer la relation implicite de pouvoir qui s'inscrit par le biais du langage : nous souhaitons mieux comprendre « l'asymétrie de pouvoir en interaction » (power asymmetry in interaction), son processus de fabrication à travers le langage.

Nous avons vu que, dans les notions de féminité et de masculinité, sont imbriquées des notions de valeur relative, de domination, de statut, de ce qui est considéré comme légitime ou pas. Nous avons vu que le langage peut servir à perpétuer le pattern dominant mais qu'il peut aussi être le véhicule de la subversion et du changement.

#### 5.1 Quelques pistes de recherche pour le futur

Plusieurs questions demeurent et ceci à cause des limites en termes de temps et d'argent de la présente recherche. Ces questions auraient pu être élucidées si nous avions pu recourir à des entrevues avec différents actrices et acteurs impliqués dans l'élaboration de la politique.

Nous savons qu'il y a beaucoup de personnages qui auraient pu nous aider à mieux comprendre le processus d'occultation de la dimension ADS de la politique gouvernementale : les deux ministres du Travail, les membres du comité, la rédactrice du premier et du deuxième rapport, les expertes et les experts qui sont impliquéEs dans toute cette opération, des représentants et représentantes des syndicats et organismes communautaires. Comment ces personnes justifient-elles cette omission?

Des entrevues avec les responsables des syndicats, de ces « communautés de pratique » auraient donc pu mieux nous faire comprendre comment leurs relations et leur influence sur les politiques sociales du gouvernement sont favorisées ou non selon le contexte politique courant. Ne perdons de vue que nous devons à un



groupe communautaire *Au Bas de l'échelle* l'initiative de la création de ce Comité; une entrevue avec madame Esther Paquet rédactrice et chercheuse à cet organisme aurait pu nous en dire long sur les conditions favorables (stratégies langagières et contexte) qui font qu'on obtient une écoute sélective de la part du gouvernement incluant une préoccupation ADS du harcèlement et surtout sur le sort qui a été réservé à leur demande initiale.

Plusieurs chercheurEs et acteurs/ actrices sociaux à qui nous avons parlé de notre projet prétendaient que l'absence de l'approche différenciée selon le sexe dans la politique gouvernementale québécoise pour contrer le harcèlement psychologique pouvait être imputable à l'absence de données ou de recherches ADS dans le domaine du travail à l'époque de l'élaboration de la politique. Pourtant, les recherches scientifiques utilisées se référant au paradigme radical sont bien présentes. Nous ne sommes pas étonnée qu'elles proviennent en majorité, mais non exclusivement, du milieu syndical. Mais nous voyons aussi qu'elles ont été occultées et progressivement supplantées par les recherches reliées au paradigme organisationnel fonctionnaliste où la division sexuelle du travail n'est pas prise en compte entraînant ainsi une fausse neutralité du discours.

## 5.2 Un souhait final en faveur du changement

La « théorie des groupes rendus muets » (muted group theory) de Ardener (1975) appliquée aux questions des différences reliées au genre dans l'utilisation du langage a été centrale pour notre objet de recherche puisqu'elle stipule que dans chaque culture il y a un groupe social dominant qui détermine la manière de penser et de percevoir de cette culture. La perception des groupes subordonnés n'est qu'imparfaitement encodée dans le langage et moins bien représentée dans le discours public. En faisant ressortir l'importance primordiale de la prise de conscience des biais qui peuvent s'insinuer dans la représentation des femmes dans certains écrits scientifiques et politiques et qui ont pour conséquences de générer des incompréhensions ou des distorsions, Ardener nous indique une voix par laquelle le langage peut aussi devenir le véhicule de la subversion et du changement. Elle nous a permis de conscientiser la discrimination à l'œuvre dans

l'élaboration d'une politique sociale comme la politique québécoise pour contrer le harcèlement psychologique au travail. Comme le dit Margaret Maruani (1998), *« la féminisation du marché du travail est réelle, mais inachevée, inaboutie tant elle s'est faite sous le sceau de l'inégalité et de la précarité...Il est peu de domaines, en effet, où une mutation sociale d'une telle ampleur se soit effectuée sur un fond d'inégalités aussi coriaces »*.

L'ADS a été présentée comme une « approche de gestion » qui devait présider tous les processus décisionnels reliés à l'action du gouvernement du Québec afin de *« prévenir toute nouvelle forme d'inégalité entre les femmes et les hommes basée notamment sur le renforcement des rôles traditionnels entre les sexes »* (Gouvernement du Québec, Secrétariat à la Condition féminine 2005: 10). Il est temps que cette approche soit appliquée aux interventions gouvernementales en matière du travail et en particulier, en matière de prévention du harcèlement psychologique au travail. Nous espérons humblement que la présente étude aura pu contribuer à encourager nos décideuses et décideurs à réinscrire la pertinence de l'approche différenciée selon les sexes dans le discours politique québécois visant la prévention du harcèlement psychologique au travail.

## BIBLIOGRAPHIE

Alvesson, M. et Billing, Y. (1997), *Understanding Gender and Organizations*, London, Sage

Ardener, Shirley (1975), *Perceiving Women*, Malaby

Ardener, Shirley (1986), "The representation of Women in Academic Models", in Dube, L., Leacock, E., Ardener, S., (eds), *Visibility and Power*, Delhi, Oxford University Press

Au bas de l'échelle (1998), *Contre le harcèlement psychologique au travail: une question de dignité*, Recherche et rédaction Daniel Brazeau et Esther Paquet

Aurousseau, Chantal (2000). « *Les ancrages organisationnels, individuels et sociaux des violences hiérarchique et organisationnelle – vers une approche globale* », article dans *PISTES*, vol.2, 23 pages

Aurousseau, Chantal et Landry Simone (1998), *La violence hiérarchique en milieu professionnel. Une étude exploratoire*, communication présentée dans le cadre du 10<sup>e</sup> Congrès de l'Association internationale de psychologie du travail de langue française tenu à Bordeaux du 24 au 27 août 1998

Baudoux, C. (1998), « Femmes au travail, femmes gestionnaires et féminisation des organisations » dans Dupuis et Kuzminski, *Sociologie de l'économie, du travail et de l'entreprise*, Boucherville, Gaëtan Morin, 1998

Bartky, Sandra Lee (1990), « Shame and Gender » dans *Femininity and Domination*, N.Y. / Londres, Routledge, pp.83-98, Extraits traduits par Micheline de Sève

Berger Peter, Luckmann Thomas (2006), *La construction sociale de la réalité*, Paris, Armand Colin, 285 pages

Burrell G., Morgan G. (1979), *Sociological Paradigms and Organizational Analysis*, London, Heinemann Educational Books

Brun, Jean-Pierre et Kedl, Evelyn (2006), *Portrait et analyse de plaintes déposées pour harcèlement psychologique au travail à la Commission des normes du travail, Rapport d'expertise janvier 2006*, Québec, Université Laval, Chaire en gestion de la santé et de la sécurité au travail, 18 pages

Calle-Gruber, Mireille (2003), « Partages des genres et différence sexuelle », dans Fougeyrollas, Planté, Riot-Sarcey et Zaidman, *Le genre comme catégorie d'analyse*, L'Harmattan, 234 pages

Chappel, D., Di Martino, V., (1998), *Violence at work*, Genève, BIT

Coates, Jennifer (1998), *Language and Gender: A Reader*, Oxford. Blackwell Publishers

Cockburn, C., (1991), *In the Way of Women*, London, MacMillan

Crawford, Mary, (1995), *Talking difference, On Gender and Language*, London, Sage Publications

Dauphin, Cécile (2003), « La catégorie de genre à l'épreuve des pratiques de recherche », dans Fougeyrollas, Planté, Riot-Sarcey et Zaidman, *Le genre comme catégorie d'analyse*, L'Harmattan, 234 pages

Dejours, C., (1993) *Travail usure mentale*, France, Bayard

Enquête FIIQ (1995), «*Rapport de recherche sur la violence faite aux infirmières en milieu de travail*», FIIQ-SST-CF/BIOPsy, 1995, 33 pages

FIIQ (1997), «*Travailler dans la dignité, tolérance zéro*», Conception et écriture Lucie Girard, conseillère Secteur Condition féminine, FIIQ, 1997, 37 pages

FIIQ (2002), «*Travailler dans la dignité, on passe à l'action*», Rédaction Lucie Girard, conseillère Secteur Condition féminine, FIIQ, 2002, 32 pages

Foucault, Michel (1969), *L'archéologie du savoir*, Paris Gallimard

Foucault, Michel (1976), *Histoire de la sexualité 1: la volonté de savoir*, Paris, Gallimard

Gadrey, Nicole (2001), *Travail et genre approches croisées*, Paris, L'Harmattan

Gouvernement du Québec, *L'expérimentation de l'analyse différenciée selon les sexes au gouvernement du Québec: ses enseignements et ses retombées, Rapport période 1997-2004*, Rédaction Hélène Massé, Secrétariat à la condition féminine, 2005, 43 pages

Gouvernement du Québec, *Violence ou harcèlement psychologique au travail? Problématique*, Rédaction Nicole Moreau, Direction des études et des politiques, Ministère du Travail, mai 1999

Gouvernement du Québec, *Rapport du Comité interministériel sur le harcèlement psychologique au travail*, Bibliothèque nationale du Québec, mai 2001

- Gouvernement du Québec, *Une stratégie de prévention du harcèlement psychologique au travail et de soutien aux victimes*, présenté par le Comité interministériel sur le harcèlement psychologique au travail, Bibliothèque nationale du Québec, février 2003
- Green, E., Cassell, C.M., (1996), "Women Managers, Gendered Cultural Processes and Organizational Change", in *Gender, Work and Organization*, 3(3)
- Harding, Sandra (1998), *Is Science Multicultural?: Postcolonialisms, Feminisms, and Epistemologies*. Bloomington, Indiana Press
- Harlow, E., Hearn, J., et Parkin, W. (1995), "Gendered Noise: Organizations and the Silence and Din or Domination", in C. Itzin et J. Newman, *Gender, Culture and Organizational Change*, London, Routledge
- Hirata Hélène, Laborie Françoise, Le Doaré Hélène, Senotier Danièle (2004), *Dictionnaire critique du féminisme*, Paris, PUF, 314 pages
- Hirigoyen, Marie-France (1998), *Le harcèlement moral, la violence perverse au quotidien*, Paris, Syros, 213 pages
- Hirigoyen, Marie-France (2001), «*Le harcèlement moral dans la vie professionnelle*», Paris Éditions La Découverte et Syros, 213 pages
- Kramarae, Cheris (1981), *Women and Men Speaking*, Rowley, Mass., Newbury House
- Kramarae, C., Schulz, M. et O'Barr, W.M. (1984), *Language and Power*, London, Sage,
- Le Feuvre, Nicky (2003), «*Le « genre » comme outil d'analyse sociologique* », dans Fougeyrollas, Planté, Riot-Sarcey et Zaidman, *Le genre comme catégorie d'analyse*, L'Harmattan, 234 pages
- Laufer Jacqueline, Marry Catherine, Maruani Margaret (2003), *Le travail du genre*, Paris, Éditions La Découverte, 363 pages
- Lippel, Katherine (2001), «*Les agressions au travail: un même traitement pour les travailleurs et les travailleuses?* » *Recherches Féministes* 14: 83-108.
- Maruani, Margaret (1998), *Les nouvelles frontières de l'inégalité, Hommes et femmes sur le marché du travail*, Paris, Éditions La Découverte
- Maruani, Margaret (2000), *Travail et emploi des femmes*, Paris, Éditions La Découverte

Meissner, Martin, (1986), « The Reproduction of Women's Domination in Organizational Communication» dans le livre de Lee Thayer, *Organization and Communication*, Norwood, New Jersey, Ablex Publication Corp.

Messing Karen, Östlin Piroška (2006), *Gender Equality, Work and Health: A Review of the Evidence*, Geneva, Switzerland, World Health Organization, 46 pages

Mumby, Dennis K. (1988), *Communication and Power in Organizations: Discourse, Ideology and Domination*, In L. Thayer (Ed.). New Jersey: Ablex Publishing Corporation.

Organisation des Nations Unies (1996), *Rapport de la Quatrième Conférence mondiale sur les femmes*.

Paris, Ginette (2009), *La sagesse des larmes*, Montréal, Québec, Les éditions de l'Homme

Poilot-Rocaboy, Gwénaëlle (2003), «Harcèlement psychologique au travail: paradigmes et métaphores» dans la *Revue de Gestion des Ressources humaines*, juillet/septembre 2003

Sheppard, D.L., (1989), "Organizations, Power and Sexuality: the Image and Self Image of Women Managers", in J. Hearn, D.L. Sheppard, P. Tancred-Sherif and G. Burrell (eds), *The Sexuality of Organizations*, London, Sage

Spender, Dale (1980), *Man Made Language*, London, Routledge et Kegan Paul

Sprague, Joey (2005), *Feminist Methodologies for Critical Researchers, Bridging Differences*, USA, Altamira Press, the Gender Lens Series, 236 pages

Tabet, Paola (1998), *La construction sociale de l'inégalité des sexes: des outils et des corps*, Paris, L'Harmattan, 206 pages

Tietze, S., Cohen, L., Musson, G., (2003) *Understanding Organization through Language*, London, Sage, 191 pages

Vinet, Alain (2004), *Travail, organisation et santé*, Québec, Les Presses de l'université Laval, 2004

Viveret, Patrick (2005), *Pourquoi ça ne va pas plus mal?*, Paris, Fayard

Zimmerman, D.H. et West, C. (1975), "Sex Roles, Interruptions and Silences in Conversation" dans B. Thorne et N. Henley, *Language and Sex: Difference and Dominance*, Rowley, Newbury House

## APPENDICE A

### “Four perspectives on gender and organization”

Tableau tiré du livre *Understanding Organizations through Language* par Tietze, Cohen et Musson, (2003), Sage, p: 118

<b>Perspective</b>	<b>Basic principles</b>	<b>View of language</b>
Gender as variable	Gender as fundamental category, indistinguishable from sex. Research compares the different ways men and women are affected by their different structural circumstances and aims to find ways of redressing imbalances.	Language seen as an unproblematic vehicle for transmitting social facts
Feminist standpoint	Gender as a key organizing principle in patriarchal societies. Essential inequality between men and women within such systems. Research aims for emancipation and social transformation.	Language seen as reflecting women's powerlessness and marginality
Poststructural feminism	No whole truth about masculinity or femininity. Instead, gender seen as socially and rhetorically constructed. Research aims to provide insights into the processes by which organizations become gendered.	Language central in structuring our realities. Gender constituted, reproduced and transformed through language.
Critical interpretivism	Considers gender as socially constructed, but within particular sets of power relations. Research aims to be useful outside out of academic communities, and to represent both dominant and subordinate voices.	Language plays an important role in representing notions of femininity, masculinity and their changing relationship within certain social, cultural, political etc. contexts.



## APPENDICE B

« Essai de classification paradigmatique de quelques recherches sur le harcèlement psychologique au travail selon Geneviève Poilpot-Rocaboy »

(Tableau tiré de son article «Harcèlement psychologique au travail: paradigmes et métaphores» dans la *Revue de Gestion des Ressources humaines*, juillet/septembre 2003)

Paradigmes	Fonctionnaliste	Fonctionnaliste	Radical structuraliste	Radical humaniste
<b>Métaphores</b>	Machine	Système politique	Instrument de domination	Prison du psychisme
<b>Définition du harcèlement psychologique</b>	Un dysfonctionnement	Un conflit qui dégénère	Un acte de management conscient d'exploitation des ressources humaines	Une situation aliénante
<b>Auteurs</b>	Elliot, Jarret (1994) Poilpot-Rocaboy (1998) Ishmaël (1999) Davenport (1999) Balicco (2001) Bland, Stalcup (2001) Bouche (2001) Hirigoyen (2001)	Leyman (1996)	Dejours (1993,1998, 2000) Nazaré-Aga (1997) Durieux, Jourdain (1999) Mercier (2001) Poilpot-Rocaboy (2002)	Hirigoyen (1998)
<b>Problématique</b>	Expliquer le processus de harcèlement psychologique au travail pour mieux le prévenir et le combattre		Comprendre le processus de destruction psychologique et la souffrance qui en résulte	